

代理机构内部编号：SJJCZB2026003

松江区疾病预防控制中心（卫生  
健康监督所）物业管理服务

采购项目

招标文件

采 购 人：上海市松江区疾病预防控制中心（上海  
市松江区卫生健康监督所）

集中采购机构：上海市松江区政府采购中心

2026年02月05日

2026年02月05日

# 目 录

- 第一章 投标邀请
- 第二章 投标人须知
- 第三章 政府采购政策功能
- 第四章 招标需求
- 第五章 评标方法与程序
- 第六章 投标文件有关格式
- 第七章 合同书格式和合同条款
- 附件——项目采购需求

## 第一章 投标邀请

### 项目概况

松江区疾病预防控制中心（卫生健康监督所）物业管理服务招标项目的潜在投标人应在上海市政府采购网获取招标文件，并于 2026-03-02 09:00:00（北京时间）前递交投标文件。

#### 一、项目基本情况

项目编号：310117000251011141210-17281057

项目名称：松江区疾病预防控制中心（卫生健康监督所）物业管理服务

预算编号：1726-00003986，1726-K00003988

预算金额（元）：4031064.00 元（国库资金：4031064.00 元；自筹资金：0 元）

最高限价（元）：包 1-4031064.00 元

采购需求：

包名称：松江区疾病预防控制中心（卫生健康监督所）物业管理服务

数量：2

预算金额（元）：4031064.00 元

简要规格描述或项目基本概况介绍、用途：物业管理服务 12 个月，内容包括安保和秩序维护、环境卫生管理和保洁、公共设施管理维护、绿化养护等。

合同履行期限：2026 年 4 月 1 日至 2027 年 3 月 31 日。

本项目不允许接受联合体投标。

#### 二、申请人的资格要求：

1. 满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定；

2. 落实政府采购政策需满足的资格要求：根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》等规定，本项目专门面向中小企业采购。中小企业应当按照规定提供《中小企业声明函》。

3. 本项目的特定资格要求：

1、符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条的规定。

2、未被“信用中国”（www.creditchina.gov.cn）、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单。3、本项目不接受联合体投标。

#### 三、获取招标文件

时间：2026-02-06 至 2026-02-13，每天上午 00:00:00~12:00:00，下午 12:00:00~23:59:59（北京时间，法定节假日除外）

地点：上海政府采购网

方式：网上获取

售价（元）：0

#### 四、提交投标文件截止时间、开标时间和地点

提交投标文件截止时间：2026-03-02 09:00:00（北京时间）

投标地点：上海市政府采购网（www.zfcg.sh.gov.cn）

开标时间：2026-03-02 09:00:00（北京时间）

开标地点：上海市政府采购网（www.zfcg.sh.gov.cn）

## 五、公告期限

自本公告发布之日起5个工作日。

## 六、其他补充事宜

/

本项目为预留采购份额采购项目，预留采购份额措施为整体预留。

## 七、对本次采购提出询问，请按以下方式联系

### 1. 采购人信息

名称：上海市松江区疾病预防控制中心（上海市松江区卫生健康监督所）

地址：上海市松江区东升港路1899号

联系方式：021-37731038

### 2. 采购代理机构信息

名称：上海市松江区政府采购中心

地址：上海市松江区松礼路（地铁9号线上海松江站1号口向北50米）上海市松江区  
政务服务中心3楼3203室

联系方式：021-67743660

### 3. 项目联系方式

项目联系人：曹老师

电话：021-67743660

## 第二章 投标人须知

### 前附表

#### 一、项目情况

项目名称:松江区疾病预防控制中心(卫生健康监督所)物业管理服务

项目编号: 详见投标邀请

项目地址: 详见投标邀请

项目内容: 详见投标邀请

采购预算: 详见投标邀请

采购预算说明: 本项目采购预算为 4031064.00 元人民币, 超过采购预算的报价不予接受。

采购标的对应的中小企业划分标准所属行业: 物业管理

#### 二、招标人

采购人

名称: 上海市松江区疾病预防控制中心(上海市松江区卫生健康监督所)

地址: 上海市松江区东升港路 1899 号

联系人: 赵老师

电话: 021-37731038

传真:

集中采购机构

名称: 上海市松江区政府采购中心

地址: 上海市松江区松礼路(地铁 9 号线上海松江站 1 号口向北 50 米)上海市松江区政务服务中心 3 楼 3203 室

联系人: 曹老师

电话: 021-67743660

传真: 021-67743657

#### 三、合格供应商条件

1. 满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定;

2. 落实政府采购政策需满足的资格要求: **根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》等规定, 本项目专门面向中小企业采购。中小企业应当按照规定提供《中小企业声明函》。**

3. 本项目的特定资格要求:

1、符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条的规定。

2、未被“信用中国”(www.creditchina.gov.cn)、中国政府采购网

(www.ccgp.gov.cn)列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单。**3、本项目不接受联合体投标。**

#### 四、招标有关事项

1、招标答疑会: 不召开

## 2、踏勘现场：集中组织

序号	名称	地址	联系人	联系电话	踏勘时间
1	上海市松江区疾病预防控制中心 (卫生健康监督所)	上海市松江区东升港路1899号	赵老师	021-37731038	请投标人于2026年2月14日下午14:00时在松江区疾病预防控制中心(卫生健康监督所)大门口集中,过时不候。

3、投标有效期：自开标之日起90日

4、投标保证金：不收取

5、投标截止时间：详见投标邀请(招标公告)或延期公告(如果有的话)

6、递交投标文件方式和网址

投标文件递交方式：由投标人在上海市政府采购云平台(门户网站：上海政府采购网)提交。

投标文件递交网址：<http://www.zfcg.sh.gov.cn>

7、开标时间和开标地点网址：

开标时间：同投标截止时间

开标网址：上海市政府采购云平台(门户网站：上海政府采购网，网址：<http://www.zfcg.sh.gov.cn>)。

8、评标委员会的组建：详见第五章《评标方法与程序》。

9、评标方法：详见第五章《评标方法与程序》

10、中标人推荐办法：详见第五章《评标方法与程序》

## 五、其它事项

1、付款方式：详见第四章《招标需求》

2、服务期限：详见第四章《招标需求》

3、转让与分包：详见第四章《招标需求》

4、履约保证金：不收取

## 六、说明

根据上海市财政局《关于上海市政府采购云平台第三批单位上线运行的通知》的规定，本项目采购相关活动在由市财政局建设和维护的上海市政府采购云平台(简称：采购云平台，门户网站：上海政府采购网，网址：[www.zfcg.sh.gov.cn](http://www.zfcg.sh.gov.cn))进行。供应商应根据《上海市电子政府采购管理暂行办法》等有关规定和要求执行。供应商在采购云平台的有关操作方法可以参照采购云平台中的“操作须知”专栏的有关内容和操作要求办理。

投标人应在投标截止时间前尽早加密上传投标文件，电话通知招标人进行签收，并及时查看招标人在电子采购平台上的签收情况，打印签收回执，避免因临近投标截止时间上传造成招标人无法在开标前完成签收的情形。未签收的投标文件视为投标未完成。

## 投标人须知

### 一、总则

#### 1. 概述

1.1 根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国招标投标法》等有关法律、法规和规章的规定，本采购项目已具备招标条件。

1.2 本招标文件仅适用于《投标邀请（招标公告）》和《投标人须知》前附表中所述采购项目的招标采购。

1.3 招标文件的解释权属于《投标邀请（招标公告）》和《投标人须知》前附表中所述的招标人。

1.4 参与招标投标活动的所有各方，对在参与招标投标过程中获悉的国家、商业和技术秘密以及其它依法应当保密的内容，均负有保密义务，违者应对由此造成的后果承担全部法律责任。

1.5 根据上海市财政局《关于上海市政府采购云平台第三批单位上线运行的通知》的规定，本项目招投标相关活动在上海市政府采购云平台（门户网站：上海政府采购网，网址：[www.zfcg.sh.gov.cn](http://www.zfcg.sh.gov.cn)）进行。

### 2. 定义

2.1 “采购项目”系指《投标人须知》前附表中所述的采购项目。

2.2 “服务”系指招标文件规定的投标人为完成采购项目所需承担的全部义务。

2.3 “招标人”系指《投标人须知》前附表中所述的组织本次招标的集中采购机构和采购人。

2.4 “投标人”系指从招标人处按规定获取招标文件，并按照招标文件向招标人提交投标文件的供应商。

2.5 “中标人”系指中标的投标人。

2.6 “甲方”系指采购人。

2.7 “乙方”系指中标并向采购人提供货物和相关服务的投标人。

2.8 招标文件中凡标有“★”的条款均系实质性要求条款。

2.9 “采购云平台”系指上海市政府采购云平台，门户网站为上海政府采购网（[www.zfcg.sh.gov.cn](http://www.zfcg.sh.gov.cn)），是由市财政局建设和维护。

### 3. 合格的投标人

3.1 符合《投标邀请（招标公告）》和《投标人须知》前附表中规定的合格投标人所必须具备的资格条件和特定条件。

3.2 《投标邀请（招标公告）》和《投标人须知》前附表规定接受联合体投标的，除应符合本章第3.1项要求外，还应遵守以下规定：

（1）联合体各方应按招标文件提供的格式签订联合体协议书，明确联合体各方权利义务、合同份额；联合体协议书应当明确联合体主办方、由主办方代表联合体参加采购活动；

（2）联合体中有同类资质的供应商按联合体分工承担相同工作的，应当按照资质等级

较低的供应商确定资质等级；

(3) 招标人根据采购项目的特殊要求规定投标人特定条件的，联合体各方中至少应当有一方符合采购规定的特定条件。

(4) 联合体各方不得再单独参加或者与其他供应商另外组成联合体参加同一合同项下的政府采购活动。

#### **4. 合格的服务**

4.1 投标人所提供的服务应当没有侵犯任何第三方的知识产权、技术秘密等合法权益。

4.2 投标人提供的服务应当符合招标文件的要求，并且其质量完全符合国家标准、行业标准或地方标准，均有标准的以高（严格）者为准。没有国家标准、行业标准和企业标准的，按照通常标准或者符合采购目的的特定标准确定。

#### **5. 投标费用**

不论投标的结果如何，投标人均应自行承担所有与投标有关的全部费用，招标人在任何情况下均无义务和责任承担这些费用。

#### **6. 信息发布**

本采购项目需要公开的有关信息，包括招标公告、招标文件澄清或修改公告、中标公告以及延长投标截止时间等与招标活动有关的通知，招标人均将通过“上海政府采购网”（<http://www.zfcg.sh.gov.cn>）和“松江区门户网”（<http://www.songjiang.gov.cn>）公开发布。投标人在参与本采购项目招投标活动期间，请及时关注以上媒体上的相关信息，投标人因没有及时关注而未能如期获取相关信息，及因此所产生的一切后果和责任，由投标人自行承担，招标人在任何情况下均不对此承担任何责任。

#### **7. 询问与质疑**

7.1 投标人对招标活动事项有疑问的，可以向招标人提出询问。询问可以采取电话、电子邮件、当面或书面等形式。对投标人的询问，招标人将依法及时作出答复，但答复的内容不涉及商业秘密或者依法应当保密的内容。

7.2 投标人认为招标文件、招标过程或中标结果使自己的合法权益受到损害的，可以在知道或者应知其权益受到损害之日起七个工作日内，以书面形式向招标人提出质疑。其中，对招标文件的质疑，应当在其收到招标文件之日（以采购云平台显示的报名时间为准）起七个工作日内提出；对招标过程的质疑，应当在各招标程序环节结束之日起七个工作日内提出；对中标结果的质疑，应当在中标公告期限届满之日起七个工作日内提出。

投标人应当在法定质疑期内一次性提出针对同一采购程序环节的质疑，超过次数的质疑将不予受理。以联合体形式参加政府采购活动的，其质疑应当由组成联合体的所有供应商共同提出。

7.3 投标人可以委托代理人进行质疑。代理人提出质疑应当提交投标人签署的授权委托书，并提供相应的身份证明。授权委托书应当载明代理人的姓名或者名称、代理事项、具体权限、期限和相关事项。投标人为自然人的，应当由本人签字；投标人为法人或者其他组织的，应当由法定代表人、主要负责人签字或者盖章，并加盖公章。

7.4 投标人提出质疑应当提交质疑函和必要的证明材料。质疑函应当包括下列内容：

- (1) 供应商的姓名或者名称、地址、邮编、联系人及联系电话；
- (2) 质疑项目的名称、编号；
- (3) 具体、明确的质疑事项和与质疑事项相关的请求；
- (4) 事实依据；
- (5) 必要的法律依据；
- (6) 提出质疑的日期。

投标人为自然人的，应当由本人签字；投标人为法人或者其他组织的，应当由法定代表人、主要负责人，或者其授权代表签字或者盖章，并加盖公章。

质疑函应当按照财政部制定的范本填写，范本格式可通过中国政府采购网 (<http://www.ccgp.gov.cn>) 右侧的“下载专区”下载。

7.5 投标人提起询问和质疑，应当按照《政府采购质疑和投诉办法》(财政部令第94号)的规定办理。质疑函或授权委托书的内容不符合《投标人须知》第7.3条和第7.4条规定的，招标人将当场一次性告知投标人需要补正的事项，投标人超过法定质疑期未按要求补正并重新提交的，视为放弃质疑。

质疑函的递交应当采取当面递交或寄送方式，质疑联系部门：上海市松江区政府采购中心，联系电话：(021) 67743660，地址：上海市松江区松礼路（地铁9号线上海松江站1号口向北50米）上海市松江区政务服务中心3楼3203室。

7.6 招标人将在收到投标人的书面质疑后七个工作日内作出答复，并以书面形式通知提出质疑的投标人和其他有关投标人，但答复的内容不涉及商业秘密或者依法应当保密的内容。

7.7 对投标人询问或质疑的答复将导致招标文件变更或者影响招标活动继续进行的，招标人将通知提出询问或质疑的投标人，并在原招标公告发布媒体上发布变更公告。

## 8. 公平竞争和诚实信用

8.1 投标人在本招标项目的竞争中应自觉遵循公平竞争和诚实信用原则，不得存在腐败、欺诈或其他严重违背公平竞争和诚实信用原则、扰乱政府采购正常秩序的行为。“腐败行为”是指提供、给予任何有价值的东西来影响采购人员在采购过程或合同实施过程中的行为；“欺诈行为”是指为了影响采购过程或合同实施过程而提供虚假材料，谎报、隐瞒事实的行为，包括投标人之间串通投标等。

8.2 如果有证据表明投标人在本招标项目的竞争中存在腐败、欺诈或其他严重违背公平竞争和诚实信用原则、扰乱政府采购正常秩序的行为，招标人将拒绝其投标，并将报告政府采购监管部门查处；中标后发现的，中标人须参照《中华人民共和国消费者权益保护法》第55条之条文描述方式双倍赔偿采购人，且民事赔偿并不免除违法投标人的行政与刑事责任。

8.3 招标人将在开标后至评标前，通过“信用中国”网站 ([www.creditchina.gov.cn](http://www.creditchina.gov.cn))、中国政府采购网 ([www.ccgp.gov.cn](http://www.ccgp.gov.cn)) 查询相关投标人信用记录，并对供应商信用记录进行甄别，对列入“信用中国”网站 ([www.creditchina.gov.cn](http://www.creditchina.gov.cn))

失信被执行人名单、重大税收违法案件当事人名单、中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)政府采购严重违法失信行为记录名单及其他不符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定条件的供应商，将拒绝其参与政府采购活动。以上信用查询记录，招标人将打印查询结果页面后与其他采购文件一并保存。

两个以上的自然人、法人或者其他组织组成一个联合体，以一个供应商的身份共同参加政府采购活动的，将对所有联合体成员进行信用记录查询，联合体成员存在不良信用记录的，视同联合体存在不良信用记录。

## **9. 其他**

本《投标人须知》的条款如与《投标邀请》、《招标需求》和《评标方法与程序》就同一内容的表述不一致的，以《投标邀请》、《招标需求》和《评标方法与程序》中规定的内容为准。

## **二、招标文件**

### **10. 招标文件构成**

10.1 招标文件由以下部分组成：

- (1) 投标邀请（招标公告）
- (2) 投标人须知
- (3) 政府采购政策功能
- (4) 招标需求
- (5) 评标方法与程序
- (6) 投标文件有关格式
- (7) 合同书格式和合同条款
- (8) 本项目招标文件的澄清、答复、修改、补充内容（如有的话）。

10.2 投标人应仔细阅读招标文件的所有内容，并按照招标文件的要求提交投标文件。如果投标人没有按照招标文件要求提交全部资料，或者投标文件没有对招标文件在各方面作出实质性响应，则投标有可能被认定为无效标，其风险由投标人自行承担。

10.3 投标人应认真了解本次招标的具体工作要求、工作范围以及职责，了解一切可能影响投标报价的资料。一经中标，不得以不完全了解项目要求、项目情况等为借口而提出额外补偿等要求，否则，由此引起的一切后果由中标人负责。

10.4 投标人应按照招标文件规定的日程安排，准时参加项目招投标有关活动。

### **11. 招标文件的澄清和修改**

11.1 任何要求对招标文件进行澄清的投标人，均应在投标截止期 15 天以前，按《投标邀请（招标公告）》中的地址以书面形式（必须加盖投标人单位公章）通知招标人。

11.2 对在投标截止期 15 天以前收到的澄清要求，招标人需要对招标文件进行澄清、答复的；或者在投标截止前的任何时候，招标人需要对招标文件进行补充或修改的，招标人将会通过“上海政府采购网”以澄清或修改公告形式发布，并通过采购云平台发送至已下载招标文件的供应商工作区。如果澄清或更正的内容可能影响投标文件编制的，且澄清或修改公告发布时间距投标截止时间不足 15 天的，则相应延长投标截止时间。延长后的具体

投标截止时间以最后发布的澄清或修改公告中的规定为准。

11. 3 澄清或修改公告的内容为招标文件的组成部分。当招标文件与澄清或修改公告就同一内容的表述不一致时，以最后发出的文件内容为准。

11. 4 招标文件的澄清、答复、修改或补充都应由集中采购机构以澄清或修改公告形式发布和通知，除此以外的其他任何澄清、修改方式及澄清、修改内容均属无效，不得作为投标的依据，否则，由此导致的风险由投标人自行承担，招标人不承担任何责任。

11. 5 招标人召开答疑会的，所有投标人应根据招标文件或者招标人通知的要求参加答疑会。投标人如不参加，其风险由投标人自行承担，招标人不承担任何责任。

## **12. 踏勘现场**

12. 1 招标人组织踏勘现场的，所有投标人应按《投标人须知》前附表规定的时间、地点前往参加踏勘现场活动。投标人如不参加，其风险由投标人自行承担，招标人不承担任何责任。招标人组织踏勘现场的，投标人可以自行决定是否踏勘现场，投标人需要踏勘现场的，招标人应为投标人踏勘现场提供一定方便，投标人进行现场踏勘时应当服从招标人的安排。

12. 2 投标人踏勘现场发生的费用由其自理。

12. 3 招标人在现场介绍情况时，应当公平、公正、客观，不带任何倾向性或误导性。

12. 4 招标人在踏勘现场中口头介绍的情况，除招标人事后形成书面记录、并以澄清或修改公告的形式发布、构成招标文件的组成部分以外，其他内容仅供投标人在编制投标文件时参考，招标人不对投标人据此作出的判断和决策负责。

## **三、投标文件**

### **13. 投标的语言及计量单位**

13. 1 投标人提交的投标文件以及投标人与招标人就有关投标事宜的所有来往书面文件均应使用中文。除签名、盖章、专用名称等特殊情形外，以中文以外的文字表述的投标文件视同未提供。

13. 2 投标计量单位，招标文件已有明确规定的，使用招标文件规定的计量单位；招标文件没有规定的，一律采用中华人民共和国法定计量单位（货币单位：人民币元）。

### **14. 投标有效期**

14. 1 投标文件应从开标之日起，在《投标人须知》前附表规定的投标有效期内有效。投标有效期比招标文件规定短的属于非实质性响应，将被认定为无效投标。

14. 2 在特殊情况下，在原投标有效期期满之前，招标人可书面征求投标人同意延长投标有效期。

14. 3 中标人的投标文件作为项目合同的附件，其有效期至中标人全部合同义务履行完毕为止。

### **15. 投标文件构成**

15. 1 投标文件由商务响应文件（包括相关证明文件）和技术响应文件二部分构成。

15. 2 商务响应文件（包括相关证明文件）和技术响应文件具体应包含的内容，以第四章《招标需求》规定为准。

## 16. 商务响应文件

16.1 商务响应文件由以下部分组成：

- (1) 《投标函》
- (2) 《开标一览表》（在采购云平台填写）
- (3) 《投标报价分类明细表》等相关报价表格详见第六章《投标文件有关格式》
- (4) 《资格审查要求表》
- (5) 《符合性要求表》
- (6) 《商务要求响应表》
- (7) 第四章《招标需求》规定的其他内容
- (8) 相关证明文件（投标人应按照《招标需求》所规定的内容提交相关证明文件，以证明其有资格参加投标和中标后有能力履行合同）

## 17. 投标函

17.1 投标人应按照招标文件中提供的格式完整地填写《投标函》。

17.2 投标人不按照招标文件中提供的格式填写《投标函》，或者填写不完整的，评标时将按照第五章《评标方法与程序》中的相关规定予以扣分。

17.3 投标文件中未提供《投标函》的，为无效投标。

## 18. 开标一览表

18.1 投标人应按照招标文件的要求和采购云平台提供的投标文件格式完整地填写《开标一览表》，说明其拟提供服务的内容、数量、价格、时间、价格构成等。

18.2 《开标一览表》是为了便于招标人开标，《开标一览表》内容在开标时将当众公布。

18.3 投标人未按照招标文件的要求和采购云平台提供的投标文件格式完整地填写《开标一览表》、或者未提供《开标一览表》，导致其开标不成功的，其责任和风险由投标人自行承担。

## 19. 投标报价

19.1 投标人应当按照国家和上海市有关行业管理服务收费的相关规定，结合自身服务水平和承受能力进行报价。投标报价应是履行合同的最终价格，除《招标需求》中另有说明外，投标报价应当是投标人为提供本项目所要求的全部管理服务所发生的一切成本、税费和利润，包括工时费用、物耗费用、管理费用、税金及利润等。

19.2 报价依据：

- (1) 本招标文件所要求的服务内容、服务期限、工作范围和要求；
- (2) 本招标文件明确的服务标准及考核方式；
- (3) 其他投标人认为应考虑的因素。

19.3 投标人提供的服务应当符合国家和上海市有关法律、法规和标准规范，满足合同约定的服务内容和质量等要求。投标人不得违反标准规范规定或合同约定，通过降低服务质量、减少服务内容等手段进行恶性竞争，扰乱正常市场秩序。

19.4 除《招标需求》中说明并允许外，投标的每一种服务的单项报价以及采购项目的投标总价均只允许有一个报价，任何有选择的报价，招标人对于其投标均将予以拒绝。

19.5 投标报价应是固定不变的，不得以任何理由予以变更。任何可变的或者附有条件的投标报价，招标人均将予以拒绝。

19.6 投标人应按照招标文件第六章提供的格式完整地填写各类报价分类明细表，说明其拟提供服务的内容、数量、价格、时间、价格构成等。

19.7 投标应以人民币报价。

## **20. 资格性审查及符合性要求表**

20.1 投标人应当按照招标文件所提供格式，逐项填写并提交《资格审查要求表》以及《符合性要求表》，以证明其投标符合招标文件规定的所有合格投标人资格条件及实质性要求。

20.2 投标文件中未提供《资格审查要求表》或《符合性要求表》的，为无效投标。

## **21. 技术响应文件**

21.1 投标人应按照《招标需求》的要求编制并提交技术响应文件，对招标人的技术需求全面完整地做出响应并编制服务方案，以证明其投标的服务符合招标文件规定。

21.2 技术响应文件可以是文字资料、表格、图纸和数据等各项资料，其内容应包括但不限于人力、物力等资源的投入以及服务内容、方式、手段、措施、质量保证及建议等。

## **22. 投标文件的编制和签署**

22.1 投标人应按照招标文件和采购云平台要求的格式填写相关内容。

22.2 投标文件中凡招标文件要求签署、盖章之处，均应显示投标人的法定代表人或法定代表人正式授权的代表签署字样及投标人的公章。投标人名称及公章应显示全称。如果是由法定代表人授权代表签署投标文件，则应当按招标文件提供的格式出具《法定代表人授权委托书》（如投标人自拟授权书格式，则其授权书内容应当实质性符合招标文件提供的《法定代表人授权委托书》格式之内容）并将其附在投标文件中。投标文件若有修改错漏之处，须在修改错漏之处同样显示出投标人公章或者由法定代表人或法定代表人授权代表签署字样。投标文件因字迹潦草或表达不清所引起的后果由投标人自负。

其中对《投标函》、《法定代表人授权委托书》、《资格审查要求表》、《符合性要求表》以及《财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函》，投标人未按照上述要求显示公章的，其投标无效。

22.3 建设节约型社会是我国落实科学发展观的一项重大决策，也是政府采购应尽的义务和职责，需要政府采购各方当事人在采购活动中共同践行。目前，少数投标人制作的投标文件存在编写繁琐、内容重复的问题，既增加了制作成本，浪费了宝贵的资源，也增加了评审成本，影响了评审效率。为进一步落实建设节约型社会的要求，提请投标人在制作投标文件时注意下列事项：

（1）评标委员会主要是依据投标文件中技术、质量以及售后服务等指标来进行评定。因此，投标文件应根据招标文件的要求进行制作，内容简洁明了，编排合理有序，与招标文件内容无关或不符合招标文件要求的资料不要编入投标文件。

（2）投标文件应规范，应按照规定格式要求规范填写，扫描文件应清晰简洁、上传文

件应规范。

#### **四、投标文件的递交**

##### **23. 投标文件的递交**

23.1 投标人应按照招标文件规定，参考第六章投标文件有关格式，在采购云平台中按照要求填写和上传所有投标内容。投标的有关事项应根据采购云平台规定的要求办理。

23.2 投标文件中含有公章，防伪标志和彩色底纹类文件（如《投标函》、营业执照、身份证、认证证书等）应清晰显示。如因上传、扫描、格式等原因导致评审时受到影响，由投标人承担相应责任。

招标人认为必要时，可以要求投标人提供文件原件进行核对，投标人必须按时提供，否则投标人须接受可能对其不利的评标结果，并且招标人将对该投标人进行调查，发现有弄虚作假或欺诈行为的按有关规定进行处理。

23.3 投标人应充分考虑到网上投标可能会发生的技术故障、操作失误和相应的风险。对因网上投标的任何技术故障、操作失误造成投标人投标内容缺漏、不一致或投标失败的，招标人不承担任何责任。

##### **24. 投标截止时间**

24.1 投标人必须在《投标邀请（招标公告）》规定的网上投标截止时间前将投标文件在采购云平台中上传并正式投标。

24.2 在招标人按《投标人须知》规定酌情延长投标截止期的情况下，招标人和投标人受投标截止期制约的所有权利和义务均应延长至新的截止时间。

24.3 在投标截止时间后上传的任何投标文件，招标人均将拒绝接收。

##### **25. 投标文件的修改和撤回**

在投标截止时间之前，投标人可以对在采购云平台已提交的投标文件进行修改和撤回。有关事项应根据采购云平台规定的要求办理。

#### **五、开标**

##### **26. 开标**

26.1 招标人将按《投标邀请》或《延期公告》（如果有的话）中规定的时间在采购云平台上组织公开开标。

26.2 开标程序在采购云平台进行，所有上传投标文件的供应商应登录采购云平台参加开标。开标主要流程为签到、解密、唱标和签名，每一步骤均应按照采购云平台的规定进行操作。

26.3 投标截止，采购云平台显示开标后，投标人进行签到操作，投标人签到完成后，由招标人解除采购云平台对投标文件的加密。投标人应在规定时间内使用数字证书对其投标文件解密。签到和解密的操作时长分别为半小时，投标人应在规定时间内完成上述签到或解密操作，逾期未完成签到或解密的投标人，其投标将作无效标处理。因系统原因导致投标人无法在上述要求时间内完成签到或解密的除外。

如采购云平台开标程序有变化的，以最新的操作程序为准。

26.4 投标文件解密后，采购云平台根据各投标人填写的《开标一览表》的内容自动汇

总生成《开标记录表》。

投标人应及时使用数字证书对《开标记录表》内容进行签名确认，投标人因自身原因未作出确认的视为其确认《开标记录表》内容。

## **六、评标**

### **27. 评标委员会**

27. 1 招标人将依法组建评标委员会，评标委员会由采购人代表和上海市政府采购评审专家组成，其中专家的人数不少于评标委员会成员总数的三分之二。

27. 2 评标委员会负责对投标文件进行评审和比较，并向招标人推荐中标候选人。

### **28. 投标文件的资格审查及符合性审查**

28. 1 开标后，招标人将依据法律法规和招标文件的《投标人须知》、《资格审查要求表》，对投标人进行资格审查。确定符合资格的投标人不少于 3 家的，将组织评标委员会进行评标。

28. 2 在详细评标之前，评标委员会要对符合资格的投标人的投标文件进行符合性审查，以确定其是否满足招标文件的实质性要求。评标委员会只根据投标文件本身的内容来判定投标文件的响应性，而不寻求外部的证据。

28. 3 符合性审查未通过的投标文件不参加进一步的评审，投标人不得通过修正或撤销不符合要求的偏离或保留从而使其投标成为实质上响应的投标。

28. 4 开标后招标人拒绝投标人主动提交的任何澄清与补正。

28. 5 招标人可以接受投标文件中不构成实质性偏差的小的不正规、不一致或不规范的内容。

### **29. 投标文件内容不一致的修正**

29. 1 投标文件报价出现前后不一致的，按照下列规定修正：

- (1) 《开标记录表》报价与投标文件中报价不一致的，以《开标记录表》为准；
- (2) 大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；
- (3) 单价金额小数点或者百分比有明显错位的，以开标记录表的总价为准，并修改单价；
- (4) 总价金额与按单价汇总金额不一致的，以单价金额计算结果为准。

同时出现两种以上不一致的，按照上述规定的顺序修正。修正后的报价经投标人确认后产生约束力，投标人不确认的，其投标无效。

29. 2 《开标记录表》内容与投标文件中相应内容不一致的，以《开标记录表》为准。

29. 3 投标文件中如果有其他与评审有关的因素前后不一致的，将按不利于出错投标人的原则进行处理，即对于不一致的内容，评标时按照对出错投标人不利的情形进行评分；如出错投标人中标，签订合同时按照对出错投标人不利、对采购人有利的条件签约。

### **30. 投标文件的澄清**

30. 1 对于投标文件中含义不明确或者有明显文字和计算错误的内容，评标委员会应当以书面形式要求投标人作出必要的澄清。投标人应按照招标人通知的时间和地点委派授权代表向评标委员会作出说明或答复。

30.2 投标人对澄清问题的说明或答复，还应以书面形式提交给招标人，并应由投标人授权代表签字。

30.3 投标人的澄清文件是其投标文件的组成部分。

30.4 投标人的澄清不得超出投标文件的范围或者改变其投标文件的实质性内容，不得通过澄清而使进行澄清的投标人在评标中更加有利。

### **31. 投标文件的评价与比较**

31.1 评标委员会只对被确定为实质上响应招标文件要求的投标文件进行评价和比较。

31.2 评标委员会根据《评标方法与程序》中规定的方法进行评标，并向招标人提交书面评标报告和推荐中标候选人。

### **32. 评标的有关要求**

32.1 评标委员会应当公平、公正、客观，不带任何倾向性，评标委员会成员及参与评标的有关工作人员不得私下与投标人接触。

32.2 评标过程严格保密。凡是属于审查、澄清、评价和比较有关的资料以及授标建议等，所有知情人均不得向投标人或其他无关的人员透露。

32.3 任何单位和个人都不得干扰、影响评标活动的正常进行。投标人在评标过程中所进行的试图影响评标结果的一切不符合法律或招标规定的活动，都可能导致其投标被拒绝。

32.4 招标人和评标委员会均无义务向投标人做出有关评标的任何解释。

## **七、定标**

### **33. 确认中标人**

除了《投标人须知》第36条规定的招标失败情况之外，采购人将根据评标委员会推荐的中标候选人及排序情况，依法确认本采购项目的中标人。

### **34. 中标公告及中标和未中标通知**

34.1 采购人确认中标人后，招标人将在两个工作日内通过“上海政府采购网”和“松江区门户网”发布中标公告，公告期限为一个工作日。

34.2 中标公告发布同时，招标人将及时向中标人发出《中标通知书》通知中标，向其他未中标人发出《中标结果通知书》。《中标通知书》对招标人和投标人均具有法律约束力。

### **35. 投标文件的处理**

所有在开标会上被接受的投标文件都将作为档案保存，不论中标与否，招标人均不退回投标文件。

### **36. 招标失败**

在投标截止后，参加投标的投标人不足三家；在资格审查时，发现符合资格条件的投标人不足三家的；或者在评标时，发现对招标文件做出实质性响应的投标人不足三家，评标委员会确定为招标失败的，招标人将通过“上海政府采购网”和“松江区门户网”发布招标失败公告。

## **八、授予合同**

### **37. 合同授予**

除了中标人无法履行合同义务之外，招标人将把合同授予根据《投标人须知》第 33 条规定所确定的中标人。

### **38. 签订合同**

中标人与采购人应当在《中标通知书》发出之日起 30 日内签订政府采购合同。

### **39. 其他**

采购云平台有关操作方法可以参考采购云平台（网址：[www.zfcg.sh.gov.cn](http://www.zfcg.sh.gov.cn)）中的“操作须知”专栏。

### 第三章 政府采购政策功能

根据政府采购法，政府采购应当有助于实现国家的经济和社会发展政策目标，包括保护环境，扶持不发达地区和少数民族地区，促进中小企业发展等。

列入财政部、发展改革委发布的《节能产品政府采购品目清单》中强制采购类别的产品，按照规定实行强制采购；列入财政部、发展改革委、生态环境部发布的《节能产品政府采购品目清单》和《环境标志产品政府采购品目清单》中优先采购类别的产品，按规定实行优先采购。

中小企业按照《政府采购促进中小企业发展管理办法》享受中小企业扶持政策，对预留份额项目专门面向中小企业采购，对非预留份额采购项目按照规定享受价格扣除优惠政策。中小企业应提供《中小企业声明函》。享受扶持政策获得政府采购合同的，小微企业不得将合同分包给大中型企业，中型企业不得将合同分包给大型企业。

在政府采购活动中，监狱企业和残疾人福利性单位视同小微企业，监狱企业应当提供由省级以上监狱管理局、戒毒管理局(含新疆生产建设兵团)出具的属于监狱企业的证明文件，残疾人福利性单位应当提供《残疾人福利性单位声明函》。

如果有国家或者上海市规定政府采购应当强制采购或优先采购的其他产品和服务，按照其规定实行强制采购或优先采购。

## 第四章 招标需求

### 一、项目概述

见附件

### 二、项目内容及具体需求

见附件

### 三、商务要求：

类别	要求
投标有效期	自开标之日起 90 日
服务期限	2026 年 4 月 1 日至 2027 年 3 月 31 日。
付款方式	服务费按季支付，每季度服务结束后，由采购人根据考核结果支付上一季度服务费。
转让与分包	本项目合同不得转让与分包（法律法规或规范性文件对作业单位有特殊资质要求的，允许专业分包）。

### 四、投标文件的编制要求

投标人应按照第二章《投标人须知》的相关要求及采购云平台要求编制网上投标文件，其中投标文件应包括下列内容（不限于下列）：

#### 1. 商务响应文件由以下部分组成：

- (1) 《投标函》
- (2) 《开标一览表》（在采购云平台填写）
- (3) 《投标报价汇总表》
- (4) 《资格审查要求表》
- (5) 《符合性要求表》
- (6) 《商务要求响应表》
- (7) 《法定代表人授权委托书》（含法定代表人身份证、被授权人身份证复印件）
- (8) 投标人营业执照（或事业单位、社会团体法人证书）
- (9) 财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函
- (10) 享受政府采购优惠政策的相关证明材料，包括：中小企业声明函、监狱企业证明文件、残疾人福利性单位声明函等（中标人为中小企业、残疾人福利性单位的，其声明函将随中标结果同时公告）
- (11) 投标人基本情况简介

#### 2. 技术响应文件由以下部分组成：

- (1) 投标人对项目的需求理解、服务方案及服务承诺；
- (2) 管理机构运作及人员配置情况

响应内容，可参照以下表格填写：

- ①管理制度一览表
  - ②人员来源一览表
  - ③项目经理情况表
  - ④主要管理、专业人员配备及相关工作经历、职业资格汇总表
- (3) 业绩；
  - (4) 其他供应商需要说明的情况

以上各类响应文件，在招标文件第六章《投标文件有关格式》中若有参照规范格式的，应按其格式（说明）填写，未提供的可自拟。

## 第五章 评标方法与程序

### 一、资格审查

招标人将依据法律法规和招标文件的《投标人须知》、《资格审查要求表》，对投标人进行资格审查。确定符合资格的投标人不少于 3 家的，将组织评标委员会进行评标。

### 二、投标无效情形

1、投标文件不符合《资格审查要求表》以及《符合性要求表》所列任何情形之一的，将被认定为无效投标。

2、单位负责人或法定代表人为同一人，或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，参加同一包件或者未划分包件的同一项目投标的，相关投标均无效。

3、除上述以及政府采购法律法规、规章、《投标人须知》所规定的投标无效情形外，投标文件有其他不符合招标文件要求的均作为评标时的考虑因素，而不导致投标无效。

### 三、评标方法与程序

#### 1、评标方法

根据《中华人民共和国政府采购法》及政府采购相关规定，结合项目特点，本项目采用“综合评分法”评标，总分为 100 分。

#### 2、评标委员会

2.1 本项目具体评标事务由评标委员会负责，评标委员会由 5 人组成，其中采购人代表不多于成员总数的三分之一，其余为政府采购评审专家，采购代表不参加评标的，则评委会成员均由评审专家组成。招标人将按照相关规定，从上海市政府采购评审专家库中随机抽取评审专家。

2.2 评标委员会成员应坚持客观、公正、审慎的原则，依据投标文件对招标文件响应情况、投标文件编制情况等，按照《投标评分细则》逐项进行综合、科学、客观评分。

#### 3、评标程序

本项目评标工作程序如下：

3.1 符合性审查。评标委员会应当对符合资格的投标人的投标文件进行符合性审查，以确定其是否满足招标文件的实质性要求。

3.2 澄清有关问题。对投标文件中含义不明确或者有明显文字和计算错误的内容，评标委员会应当以书面形式要求投标人作出必要的澄清、说明或者纠正。投标人的澄清、说明或者补正应当采用书面形式，由其授权的代表签字，不得超出投标文件的范围或者改变投标文件的实质性内容，也不得通过澄清而使进行澄清的投标人在评标中更加有利。

3.3 比较与评分。评标委员会按招标文件规定的《投标评分细则》，对符合性审查合格的投标文件进行评分。

3.4 推荐中标候选人名单。各评委按照评标办法对每个投标人进行独立评分，再计算平均分，评标委员会按照每个投标人最终平均得分的高低依次排名，推荐得分最高者为第一中标候选人，依此类推。得分相同的，按投标报价由低到高顺序排列。得分且投标报价相同的并列。投标文件满足招标文件全部实质性要求，且按照评审因素的量化指标评审得分最高的投标人为排名第一的中标候选人。如果评审得分仍相同，则由评标委员会

按照少数服从多数原则投票表决。

#### 4、评分细则

本项目具体评分细则如下：

4.1 投标价格分按照以下方式进行计算：

(1) 价格评分：报价分=价格分值×（评标基准价/评审价）

(2) 评标基准价：是经符合性检查合格（技术、商务基本符合要求，无重大缺、漏项）满足招标文件要求且投标价格最低的投标报价。

(3) 评审价：投标报价无缺漏项的，投标报价即评审价；投标报价有缺漏项的，其投标报价也即评审价，缺漏项的费用视为已包括在其投标报价中。

(4) 符合中小企业划分标准的个体工商户，在政府采购活动中视同中小企业。中小企业投标应提供《中小企业声明函》。

(5) 评审中出现下列情形之一的，评审委员会应当启动异常低价投标审查程序：

1. 投标报价低于全部通过符合性审查供应商投标报价平均值 50%的，即投标报价<全部通过符合性审查供应商投标报价平均值×50%；

2. 投标报价低于通过符合性审查的次低报价供应商投标报价 50%的，即投标报价<通过符合性审查的次低报价供应商投标报价×50%；

3. 投标报价低于采购项目最高限价 45%的，即投标报价<采购项目最高限价×45%；

4. 评审委员会基于专业判断，认为供应商报价过低，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的其他情形。

评审委员会启动异常低价投标审查后，属于前述第 1 项至第 4 项情形的，应当要求相关供应商在评审现场合理的时间内对投标价格作出解释，提供项目具体成本测算等与报价合理性相关的书面说明及必要的证明材料，包括但不限于原材料成本、人工成本、制造费用等。其中，属于第 3 项情形，供应商已随投标文件一并提交相关书面说明及必要的证明材料的，可不再重复提交。

评审委员会依据专业经验，参考同类项目中标价格、类似产品市场价格水平、行业人工费用标准、国家有关部门指导行业协会发布的行业平均成本等情况，对报价合理性进行判断。投标供应商不能提供书面说明、证明材料，或者提供的书面说明、证明材料不能证明其报价合理性的，评审委员会应当将其作为无效投标处理。

4.2 投标文件其他评分因素及分值设置等详见《投标评分细则》。

#### 投标评分细则（100 分）

评审内容	评审因素	类型	评审标准	分值
报价得分	报价得分	客观分	报价得分=（评标基准价 / 评审价）×15%×100	15
需求理解	需求解读	主观分	对本项目服务定位的分析、预期目标的设定是否有全面、准确的理解解读。	4
	重难点分析		结合本项目具体情况(物业服务区域范围、建筑面积、设施设备配置等)及物业服务使用性质特点，对本项目特点、重	4

			点和难点的分析是否有准确到位的梳理分析。	
服务方案	安保和秩序维护	主观分	门岗、道路交通管理，接待秩序维护的实施计划和安排是否满足采购需求。	4
			定时巡逻，外来闯入处理，安全（视频）监控的实施计划和安排是否满足采购需求。	4
			重大任务安保和突发公共事件处置的实施计划和安排是否满足采购需求。	4
	消防管理服务		消防管理服务的实施计划和安排是否满足采购需求。	4
	公共设施设备及维护		医疗废水处理系统及强电设施设备的专业维保实施计划和安排是否满足采购需求。	4
			公共设施设备的日常管理、巡视、维护及简易维修的实施计划和安排是否满足采购需求。	4
	环境卫生管理和保洁		日常清洁及卫生管理的实施计划和安排是否满足采购需求。	4
			专项保洁的实施计划和安排是否满足采购需求。	4
			灭害管理的实施计划和安排是否满足采购需求。	4
	会务服务		前台接待（咨询、指引）的实施计划和安排是否满足采购需求。	4
会务服务的实施计划和安排是否满足采购需求。		4		
绿化养护	绿化服务的实施计划和安排是否满足采购需求。	4		
管理机构及运作	组织架构	主观分	管理机构设置是否明确，能否提供相关管理流程。	4
	管理制度		管理制度是否规范，是否能够支撑物业服务的开展。	4
	质量保证		是否有物业服务的质量保证措施，能否提供明确的服务质量检查的方法和标准。	4
人员配备	岗位配置	主观分	方案中岗位配置，服务时间及时长是否满足采购需求。	4
	人员情况		团队的稳定性，主要管理及技术岗位人员的能力水平、从业经历、持证情况是否满足采购需求。	4
服务承诺	责任保险	客观分	是否承诺将购买足额的雇主责任险和公众责任险，每承诺一项得 2 分，未提供不得分。	4

业绩	业绩	提供合同签订时间为2023年2月1日至开标之日医院物业业绩，需提供项目的合同扫描件，扫描件中需体现合同的签约主体、项目名称及内容、签订时间、合同金额、服务期限等合同要素的相关内容，否则将不予认可，每提供一个有效业绩得1分，最高得5分，未提供的不得分。	5
合计			100

## 第六章 投标文件有关格式

### 一、商务响应文件有关格式

#### 1、投标函格式

致：上海市松江区政府采购中心

根据贵方\_\_\_\_\_（项目名称、招标编号）采购的招标公告及投标邀请，\_\_\_\_\_（姓名和职务）被正式授权代表投标人\_\_\_\_\_（投标人名称、地址），按照采购云平台规定向贵方提交投标文件 1 份。

据此函，投标人兹宣布同意如下：

1. 按招标文件规定，我方的投标总价为\_\_\_\_\_（大写）元人民币。
2. 我方已详细研究了全部招标文件，包括招标文件的澄清和修改文件（如果有的话）、参考资料及有关附件，我们已完全理解并接受招标文件的各项规定和要求，对招标文件的合理性、合法性不再有异议。
3. 投标有效期为自开标之日起 \_\_\_\_\_日。
4. 如我方中标，投标文件将作为本项目合同的组成部分，直至合同履行完毕止均保持有效，我方将按招标文件及政府采购法律、法规的规定，承担完成合同的全部责任和义务。
5. 我方同意向贵方提供贵方可能进一步要求的与本投标有关的一切证据或资料。
6. 我方完全理解贵方不一定要接受最低报价的投标或其他任何投标。
7. 我方已充分考虑到投标期间网上投标可能会发生的技术故障、操作失误和相应的风险，并对因网上投标的任何技术故障、操作失误造成投标内容缺漏、不一致或投标失败的，承担全部责任。
8. 我方同意开标内容以采购云平台开标时的《开标记录表》内容为准。我方授权代表将及时使用数字证书对《开标记录表》中与我方有关的内容进行签名确认，授权代表未进行确认的，视为我方对开标记录内容无异议。
9. 为便于贵方公正、择优地确定中标人及其投标货物和相关服务，我方就本次投标有关事项郑重声明如下：
  - （1）我方向贵方提交的所有投标文件、资料都是准确的和真实的。
  - （2）以上事项如有虚假或隐瞒，我方愿意承担一切后果，并不再寻求任何旨在减轻或免除法律责任的辩解。

地址：

电话、传真：

邮政编码：

开户银行：

银行账号：

投标人授权代表签名：

投标人名称（公章）：

日期： 年 月 日

## 2、开标一览表格式

开标一览表格式见采购云平台，并在该平台填写。

松江区疾病预防控制中心（卫生健康监督所）物业管理服务包 1

服务期限	投标总价(总价、元)

填写说明：

- (1) 所有价格均系用人民币表示，单位为元，精确到分；
- (2) 投标人应按照《招标需求》和《投标人须知》的要求报价。

### 3、投标报价汇总表格式

项目名称：

项目编号：

序号	分类名称	报价费用	说明	备注
1	工时费用			详见明细（ ）
2	行政办公费用			详见明细（ ）
3	各类物耗			详见明细（ ）
4	各类专项费用			详见明细（ ）
5	保险费用			详见明细（ ）
6	企业管理费用			详见明细（ ）
7	利润			详见明细（ ）
8	税金			详见明细（ ）
9	供应商认为本表中未能包括的其他必要费用			详见明细（ ）
报价合计				

说明：（1）所有价格均系用人民币表示，单位为元，精确到分。

（2）投标人应按照《招标需求》和《投标人须知》的要求报价。

（3）投标人应根据分类报价费用情况编制明细费用表（若有）并随本表一起提供。

（4）分项目明细报价合计应与报价一览表报价相等。

投标人授权代表签字：

投标人（公章）：

日 期：        年        月        日

#### 4、资格审查要求表

项目名称：

项目编号：

项目内容	具备的条件说明（要求）	投标检查项（响应内容说明（是/否））	详细内容所对应电子投标文件名称与页次	备注
法定基本条件	<p>1. 符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的条件：营业执照（或事业单位、社会团体法人证书）；提供财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函。</p> <p>2. 未被列入“信用中国”网站（<a href="http://www.creditchina.gov.cn">www.creditchina.gov.cn</a>）失信被执行人名单、重大税收违法案件当事人名单和中国政府采购网（<a href="http://www.ccgp.gov.cn">www.ccgp.gov.cn</a>）政府采购严重违法失信行为记录名单的供应商。</p>			
联合体投标	本项目不接受联合体投标。			
专门面向中小企业采购	请根据要求上传《中小企业声明函》及相关材料。格式以采购文件要求为准。			

投标人授权代表签字：

投标人（公章）：

日期：        年        月        日

### 5、符合性要求表

项目名称：

项目编号：

项目内容	具备的条件说明（要求）	投标检查项（响应内容说明（是/否））	详细内容所对应电子投标文件名称与页次	备注
法定代表人授权	1. 在投标文件由法定代表人授权代表签字（或盖章）的情况下，应按招标文件规定格式提供法定代表人授权委托书。 2. 按招标文件要求提供法定代表人身份证、被授权人身份证。			
投标文件密封、签署等要求	符合招标文件规定： 1. 投标文件按招标文件规定格式提供《投标函》、《开标一览表》、《资格审查要求表》以及《符合性要求表》。 2. 投标文件按招标文件要求密封（适用于纸质投标项目），电子投标文件须经电子加密（投标文件上传成功后，系统即自动加密）。			
投标报价	1. 不得进行选择性报价（投标报价应是唯一的，招标文件要求提供备选方案的除外）。 2. 不得进行可变的或者附有条件的投标报价。 3. 投标报价不得超出招标文件标明的采购预算金额/项目最高限价。 4. 不得低于成本报价。 5. 投标报价有缺漏项的，缺漏项部分的报价按照其他投标人相同项的最高报价计算，计算出的缺漏项部分报价不得超过投标报价的10%。			
商务要求	1. 投标有效期、服务期限、付款方式满足招标文件要求。 2. 本项目合同不得转让与分包（法律法规或规范性文件对作业单位有特殊资质要求的，允许专业分包）。			
“★”要求	符合技术规范、技术标准和《招标需求》质量标准，或者符合招标文件中标“★”的技术、性能及其它要求的。			
公平竞争和诚实信用	不得存在腐败、欺诈或其他严重违背公平竞争和诚实信用原则、扰乱政府采购正常秩序的行为。			

投标人授权代表签字：

投标人（公章）：

日期：        年        月        日

## 6、商务要求响应表格式

项目名称：

项目编号：

项目	招标文件要求	是否响应	投标人的承诺或说明
投标有效期			
服务期限			
付款方式			
转让与分包			

投标人授权代表签字：

投标人（公章）：

日期：        年        月        日

## 7、法定代表人授权委托书格式

致：上海市松江区政府采购中心

我\_\_\_\_\_（姓名）系注册于\_\_\_\_\_（地址）的\_\_\_\_\_（投标人名称，以下简称我方）的法定代表人，现代表我方授权委托我方在职职工\_\_\_\_\_（姓名，职务）以我方的名义参加贵中心\_\_\_\_\_项目的投标活动，由其代表我方全权办理针对上述项目的投标、开标、投标文件澄清、签约等一切具体事务，并签署全部有关的文件、协议及合同。

我方对被授权人的签名事项负全部责任。

在贵中心收到我方撤销授权的书面通知以前，本授权书一直有效。被授权人在授权书有效期内签署的所有文件不因授权的撤销而失效。

被授权人无转委托权，特此委托。

法定代表人身份证复印件  
(有照片一面)

被授权人身份证复印件  
(有照片一面)

投标人（公章）：

法定代表人（签字或盖章）：

电话：

传真：

日期：

受托人（签字）：

身份证号码：

电话：

传真：

日期：

## 8、中小企业声明函

本公司(联合体)郑重声明,根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》(财库〔2020〕46号)的规定,本公司(联合体)参加                    的                    采购活动,服务全部由符合政策要求的中小企业承接。相关企业(含联合体中的中小企业、签订分包意向协议的中小企业)的具体情况如下:

**松江区疾病预防控制中心(卫生健康监督所)物业管理服务**,属于物业管理行业;承接企业为                    ,从业人员      人,营业收入为      万元,资产总额为      万元,属于                    ;

以上企业,不属于大企业的分支机构,不存在控股股东为大企业的情形,也不存在与大企业的负责人为同一人的情形。

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假,将依法承担相应责任。

企业名称(盖章):

日期:

说明:(1)本声明函所称中小企业,是指在中华人民共和国境内依法设立,依据国务院批准的中小企业划分标准确定的中型企业、小型企业和微型企业,但与大企业的负责人为同一人,或者与大企业存在直接控股、管理关系的除外。符合中小企业划分标准的个体工商户,在政府采购活动中视同中小企业。事业单位、团体组织等非企业性质的政府采购供应商,不属于中小企业划型标准确定的中小企业,不得按《关于印发中小企业划型标准规定的通知》规定声明为中小微企业,也不适用《政府采购促进中小企业发展管理办法》。

(2)本声明函所称服务由中小企业承接,是指提供服务的人员为中小企业依照《中华人民共和国劳动合同法》订立劳动合同的从业人员,否则不享受中小企业扶持政策。

(3)从业人员、营业收入、资产总额填报上一年度数据,无上一年度数据的新成立企业可不填报。

(4)采购标的对应的中小企业划分标准所属行业,以招标文件第二章《投标人须知》规定为准。

(5)投标人未按照上述格式正确填写《中小企业声明函》的,视为未提供《中小企业声明函》,不享受中小企业扶持政策。

注:行业划型标准:

物业管理:从业人员1000人以下或营业收入5000万元以下的为中小微型企业。其中,从业人员300人及以上,且营业收入1000万元及以上的为中型企业;从业人员100人及以上,且营业收入500万元及以上的为小型企业;从业人员100人以下或营业收入500万元以下的为微型企业。

## 9、残疾人福利性单位声明函

本单位郑重声明，根据《财政部 民政部 中国残疾人联合会关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号）的规定，本单位安置残疾人\_\_\_人，占本单位在职职工人数比例\_\_\_%，符合残疾人福利性单位条件，且本单位参加单位的项目采购活动提供本单位制造的货物（由本单位承担工程/提供服务），或者提供其他残疾人福利性单位制造的货物（不包括使用非残疾人福利性单位注册商标的货物）。

本单位对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

单位名称（盖章）：

日期：

说明：根据《财政部 民政部 中国残疾人联合会关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》享受政府采购支持政策的残疾人福利性单位应当同时满足以下条件：

（1）安置的残疾人占本单位在职职工人数的比例不低于 25%（含 25%），并且安置的残疾人人数不少于 10 人（含 10 人）；

（2）依法与安置的每位残疾人签订了一年以上（含一年）的劳动合同或服务协议；

（3）为安置的每位残疾人按月足额缴纳了基本养老保险、基本医疗保险、失业保险、工伤保险和生育保险等社会保险费；

（4）通过银行等金融机构向安置的每位残疾人，按月支付了不低于单位所在区县适用的经省级人民政府批准的月最低工资标准的工资；

（5）提供本单位制造的货物、承担的工程或者服务（以下简称产品），或者提供其他残疾人福利性单位制造的货物（不包括使用非残疾人福利性单位注册商标的货物）。

**中标人为残疾人福利性单位的，本声明函将随中标结果同时公告。**

**如投标人不符合残疾人福利性单位条件，无需填写本声明。**

## 10、财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函

我方（供应商名称）符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条第一款第（二）项、第（四）项规定条件，具体包括：

1. 具有健全的财务会计制度；
2. 有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录。

特此声明。

我方对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

供应商名称（公章）

日期：

## 二、技术响应文件有关表格格式

### 1、主要管理制度一览表

项目名称：

项目编号：

序号	管理制度名称	执行起始时间	备注
.....			

说明：上表供各投标人编制技术响应文件时参考，所列填写项投标人可根据自身情况及招标文件要求进行调整（增删）和选择填写。

## 2、人员来源一览表

项目名称：

项目编号：

1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
.....			

说明：1.“人员来源”是指：本企业在职工、前物业留用人员、招聘人员、派遣工和临时工等。2.说明：上表供各投标人编制技术响应文件时参考，所列填写项投标人可根据自身情况及招标文件要求进行调整（增删）和选择填写。

### 3、项目经理情况表

项目名称:

项目编号:

姓名		出生年月		文化程度		毕业时间	
毕业院校 和专业			从事物业 服务工作 年限			联系方式	
职业资格			技术职称			聘任时间	
主要工作经历: 主要管理服务项目: 主要工作特点: 主要工作业绩: 胜任本项目项目经理的理由: 本项目管理思路和工作安排: 本项目每周现场工作时间:							
更换项目经理的方案							
更换项目经理的前提和客观原因: 更换项目经理的原则: 替代项目经理应达到的能力资格:							

说明: 上表供各投标人编制技术响应文件时参考, 所列填写项投标人可根据自身情况及招标文件要求进行调整(增删)和选择填写。

**4、主要管理、专业人员配备及相关工作经历、职业资格汇总表**

项目名称：

项目编号：

项目组成 员姓名	年龄	在项目组 中的岗位	学历和毕 业时间	职称及职 业资格	进入本单 位时间	相关工作经 历	联系方式
.....							

说明：上表供各投标人编制技术响应文件时参考，所列填写项投标人可根据自身情况及招标文件要求进行调整（增删）和选择填写。

### 5、本项目日常消耗材料明细表

项目名称：

项目编号：

序号	材料名称	品牌	供应厂家	单价/单位	月消耗量	小计	备注
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
.....							

说明：上表供各投标人编制技术响应文件时参考，所列填写项投标人可根据自身情况及招标文件要求进行调整（增删）和选择填写。

### 6、拟投入本项目的主要设备一览表

项目名称：

项目编号：

序号	设备名称	型号规格	数量	设备使用年限	已使用时间	设备来源		
						本单位所有	租赁	其他
1								
2								
3								
4								
5								
6								
7								
.....								

说明：上表供各投标人编制技术响应文件时参考，所列填写项投标人可根据自身情况及招标文件要求进行调整（增删）和选择填写。

## 第七章 合同书格式和合同条款

### 包 1 合同模板：

### [合同中心-项目名称]合同

合同编号：[合同中心-合同编码]

合同各方：

甲方（买方）：[合同中心-采购单位名称] 乙方（卖方）：[合同中心-供应商名称]

地址：[合同中心-采购单位所在地] 地址：[合同中心-供应商所在地]

电话：[合同中心-采购单位联系人电话] 电话：[合同中心-供应商联系人电话]

联系人：[合同中心-采购单位联系人] 联系人：[合同中心-供应商联系人]

法人姓名：[合同中心-供应商法人姓名]

法人性别：[合同中心-供应商法人性别]

根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》之规定，本合同当事人在平等、自愿的基础上，经协商一致，同意按下述条款和条件签署本合同：

#### 1. 乙方根据本合同的规定向甲方提供以下服务：

1. 1 乙方所提供的：松江区疾病预防控制中心（卫生健康监督所）物业管理服务其来源应符合国家的有关规定，服务的内容、要求、服务质量等详见合同附件。

#### 2. 合同价格、服务地点和服务期限

##### 2. 1 合同价格

本合同价格为[合同中心-合同总价]元整；大写[合同中心-合同总价大写]。

乙方为履行本合同而发生的所有费用均应包含在合同价中，甲方不再另行支付其它任何费用。

2. 2 服务地点：上海市松江区东升港路 1899 号。

##### 2. 3 服务期限

本服务的服务期限：[合同中心-合同有效期]

#### 3. 质量标准和要求

3. 1 乙方所提供的服务的质量标准按照国家标准、行业标准确定，上述标准不一致的，以严格的标准为准。没有国家标准、行业标准和企业标准的，按照通常标准或者符合合同目的的特定标准确定。

3. 2 乙方所交付的服务还应符合国家和上海市有关安全、环保、卫生之规定。

#### 4. 权利瑕疵担保

4. 1 乙方保证对其交付的服务享有合法的权利。

4. 2 乙方保证在服务上不存在任何未曾向甲方透露的担保物权，如抵押权、质押权、留置权等。

4. 3 乙方保证其所交付的服务没有侵犯任何第三人的知识产权和商业秘密等权利。

4. 4 如甲方使用该服务构成上述侵权的，则由乙方承担全部责任。

## 5. 验收

5.1 服务根据合同的规定完成后，甲方应及时进行根据合同的规定进行服务验收。乙方应当以书面形式向甲方递交验收通知书，甲方在收到验收通知书后的 10 个工作日内，确定具体日期，由双方按照本合同的规定完成服务验收。甲方有权委托专家或第三方检测机构的方式进行验收，对此乙方应当配合。

5.2 如果属于乙方原因致使项目未能通过验收，乙方应当进行整改，并自行承担相关费用，直至完全符合验收标准。

5.3 如果属于甲方原因致使项目未能通过验收，甲方应在合理时间内整改，再次进行验收。如果由于项目之外原因，除本合同规定的不可抗力外，甲方不愿或未能在规定的时间内完成验收，则由乙方单方面进行验收，并将验收报告提交甲方，即视为验收通过。

5.4 甲方根据合同的规定对服务验收合格后，甲方收取发票并签署验收意见。

## 6. 保密

6.1 如果甲方或乙方提供的内容属于保密的，应签订保密协议，甲乙双方均有保密义务。

## 7. 付款

7.1 本合同以人民币付款（单位：元）。

7.2 本合同款项按照以下方式支付。

**服务费按季支付，每季度服务结束后，由甲方根据考核结果支付上一季度服务费。**

## 8. 甲方的权利义务

8.1 甲方有权在合同规定范围内享受乙方提供的服务，对没有达到合同规定的服务质量或标准的服务事项，甲方有权要求乙方在规定的时间内加急提供服务，直至符合要求为止。

8.2 如果乙方无法完成合同规定的服务内容、或者服务无法达到合同规定的服务质量或标准的，造成项目无法正常进行，甲方有权邀请第三方提供服务，其支付的服务费用由乙方承担；如果乙方不支付，甲方有权在支付乙方合同款项时扣除其相等的金额。

8.3 由于乙方提供的项目服务质量或延误服务的原因，给甲方造成经济损失的，甲方有权要求乙方进行经济赔偿。

8.4 甲方在合同规定的服务期限内为乙方创造服务工作便利，并提供适合的工作环境，协助乙方完成服务工作。

8.5 如果甲方因工作需要对原有项目内容进行调整，应有义务并通过有效的方式及时通知乙方涉及合同服务范围调整的，应与乙方协商解决。

## 9. 乙方的权利与义务

9.1 乙方根据合同的服务内容和要求及时提供相应的服务，如果甲方在合同服务范围外增加或扩大服务内容的，乙方有权要求甲方支付其相应的费用。

9.2 乙方为了更好地进行服务，满足甲方对服务质量的要求，有权利要求甲方提供合适的工作环境和便利。在进行应急服务时，可以要求甲方进行合作配合。

9.3 如果由于甲方的责任而造成服务延误或不能达到服务质量的，乙方不承担违约责任。

9. 4 由于因甲方工作人员人为操作失误等，或其他不可抗力因素造成服务有缺陷或无法实施，乙方不承担赔偿责任。
9. 5 乙方保证在服务中，未经甲方许可不得更改服务内容，否则，乙方应承担赔偿责任。
9. 6 乙方在履行服务时，发现项目实施存在潜在缺陷时，有义务及时与甲方联系，共同落实防范措施，保证项目正常进行。
9. 7 如果乙方确实需要第三方合作才能完成合同规定的服务内容和质量的，应事先征得甲方的同意，并由乙方承担第三方提供服务的费用。
9. 8 乙方在聘用、任命、调整、替换项目主要管理、专业人员之前应与甲方进行充分沟通，征求意见。
9. 9 如果证实乙方提供的服务是有缺陷的，包括潜在的缺陷等，甲方可以根据本合同第 10 条规定以书面形式向乙方提出补救措施或索赔。
9. 10 乙方应按《劳动法》用工，并根据实际合理配置相关人员、设备，自行解决员工的住宿。
9. 11 涉及调整作息时间，所涉费用由乙方自行处置。

#### **10. 补救措施和索赔**

10. 1 甲方有权根据国家权威检测部门出具的检验证书向乙方提出索赔。
10. 2 在服务期限内，如果乙方对提供服务的缺陷负有责任而甲方提出索赔，乙方应按照甲方同意的下列一种或多种方式解决索赔事宜：
- (1) 根据服务的质量状况以及甲方所遭受的损失，经过买卖双方商定降低服务的价格。
  - (2) 乙方应在接到甲方通知后七天内，根据合同的规定负责改进服务，弥补有缺陷的部分，其费用由乙方负担。
  - (3) 如果在甲方发出索赔通知后十天内乙方未作答复，上述索赔应视为已被乙方接受。如果乙方未能在甲方发出索赔通知后十天内或甲方同意延长的期限内，按照上述规定的任何一种方法采取补救措施，甲方有权从应付的合同款项中扣除索赔金额，如不足以弥补甲方损失的，甲方有权进一步要求乙方赔偿。

#### **11. 履约延误**

11. 1 乙方应按照合同规定的时间、地点提供服务。
11. 2 如乙方无正当理由而拖延服务，甲方有权解除合同并追究乙方的违约责任。
11. 3 在履行合同过程中，如果乙方可能遇到妨碍按时提供服务的情况时，应及时以书面形式将拖延的事实、可能拖延的期限和理由通知甲方。甲方在收到乙方通知后，应尽快对情况进行评价，并确定是否同意延期提供服务。

#### **12. 误期赔偿**

12. 1 除合同第 13 条规定外，如果乙方没有按照合同规定的时间提供服务，甲方可以应付的合同款项中扣除误期赔偿费而不影响合同项下的其他补救方法，赔偿费按每（天）赔偿合同价的百分之零点五（0.5%）计收，直至乙方履约为止。但误期赔偿费的最高限额不超过合

同价的百分之五（5%）。（一周按七天计算，不足七天按一周计算。）一旦达到误期赔偿的最高限额，甲方可考虑终止合同。

### **13. 不可抗力**

13.1 如果合同各方因不可抗力而导致合同实施延误或不能履行合同义务的话，不应该承担误期赔偿或不能履行合同义务的责任。

13.2 本条所述的“不可抗力”系指那些双方不可预见、不可避免、不可克服的事件，但不包括双方的违约或疏忽。这些事件包括但不限于：战争、严重火灾、洪水、台风、地震、国家政策的重大变化，服务区域发生重大变化，以及双方商定的其他事件。

13.3 在不可抗力事件发生后，当事方应尽快以书面形式将不可抗力的情况和原因通知对方。合同各方应尽可能继续履行合同义务，并积极寻求采取合理的措施履行不受不可抗力影响的其他事项。合同各方应通过友好协商在合理的时间内达成进一步履行合同的协议。

### **14. 履约保证金**

14.1 本项目不收取履约保证金。

### **15. 争端的解决**

15.1 甲乙双方如在履行合同中发生纠纷，首先应友好协商，协商不成，甲乙双方均应向上海市松江区人民法院起诉。

### **16. 违约终止合同**

16.1 在甲方对乙方违约而采取的任何补救措施不受影响的情况下，甲方可在下列情况下向乙方发出书面通知书，提出终止部分或全部合同。

- （1）如果乙方未能在合同规定的期限或甲方同意延长的期限内提供部分或全部服务。
- （2）如果乙方未能履行合同规定的其它义务。

16.2 如果乙方在履行合同过程中有不正当竞争行为，甲方有权解除合同，并按《中华人民共和国反不正当竞争法》之规定由有关部门追究其法律责任。

### **17. 破产终止合同**

17.1 如果乙方丧失履约能力或被宣告破产，甲方可在任何时候以书面形式通知乙方终止合同而不给乙方补偿。该终止合同将不损害或影响甲方已经采取或将要采取任何行动或补救措施的权利。

### **18. 合同转让和分包**

18.1 本项目合同不得转让与分包（法律法规或规范性文件对作业单位有特殊资质要求的，允许专业分包）。

### **19. 合同生效**

- 19.1 本合同在合同各方签字盖章后生效。
- 19.2 本合同一式贰份，以中文书就，签字各方各执一份。

### **20. 合同附件**

20.1 本合同附件包括：采购（招标）文件、响应（投标）文件、补充协议（若有）

20. 2 本合同附件与合同具有同等效力。

20. 3 合同文件应能相互解释，互为说明。若合同文件之间有矛盾，则以最新的文件为准。

### 21. 合同修改

21. 1 除了双方签署书面修改协议，并成为本合同不可分割的一部分之外，本合同条件不得有任何变化或修改。

签约各方：

甲方（盖章）：

乙方（盖章）：

法定代表人或授权委托人（签章）：

法定代表人或授权委托人（签章）：

日期：[合同中心-签订时间]

日期：[合同中心-签订时间\_1]

合同签订地点：网上签约

附件：项目采购需求

一、项目概述

项目名称	松江区疾病预防控制中心（卫生健康监督所）物业管理服务
采购内容	物业管理服务 12 个月，内容包括安保和秩序维护、环境卫生管理和保洁、公共设施管理维护、绿化养护等。

二、项目内容及要求

（一）物业基本概况

1、基本情况

物业名称：松江区疾病预防控制中心（卫生健康监督所）物业

物业类型：医院物业

坐落位置：上海市松江区东升港路 1899 号

2、设备、设施及场所（地）情况

（1）场所（地）及设施

物业区域内共有 2 栋主要建筑物(综合楼,后勤楼),建筑面积 76310 平方米,其中地上 48000 平方米,地下 28310 平方米。车位情况：地面机动车停车位 26 个；地库停车位 458 个车位，其中充电桩 58 个。非机动车停车位 150 个。共设有 2 个出入口（门卫室），1 个位于东升港路，为工作人员、外部人员出入口，实行人车分离；另 1 个位于规划一路，为样本及实验人员，特殊车辆及污物出入口。

楼层分布表：

楼号	楼层	各层场所
地下室	B1	地下车库、设备机房、资料库、生物样本库、菌种库、疫苗冷库、二等人员掩蔽所
1#综合楼	F1	入口大厅、实验室行政办公、样品接收、高压灭菌、爱心小屋、科普教育基地、职工食堂、疾控行政办公、卫监行政办公、变电所、信息机房、消控中心
	F2	多功能报告厅、应急指挥大厅、新闻发布室、微生物实验室、疾控行政办公、卫监行政办公
	F3	培训教室、微生物实验室、疾控行政办公、卫监行政办公
	F4	培训教室、理化实验室、病媒实验室、疾控行政办公、卫监行政办公
	F5	职工活动中心、业务用房、理化实验室、疾控行政办公、卫监行政办公

2#后勤楼	F1	变电所、开关站、消毒间、医疗垃圾房、生活垃圾房、污水处理站、应急电源配电室
-------	----	---------------------------------------

## 2、设备系统

序号	设施名称	设备数量	备注
1	电梯	13 台	品牌：三菱，客梯 8 台，货梯 5 台
2	消防系统	30 套	
3	给排水系统	95 套	
4	变配电系统	37 台	低压变配电室（1 号用户站）
5	变配电系统	17 台	变电所（2 号用户站）
6	应急电源配电室	3 台	
7	空调（办公区域）	42 台	多联机空调室外机
8	空调（办公区域）	29 台	新风空调室外机
9	空调（办公区域）	675 台	多联机空调室内机（标准暗藏天花风管式）
10	空调（办公区域）	27 台	新风空调室内机（全新风空调箱）
11	空调（办公区域）	9 台	恒温恒湿空调机组
12	空调（实验室区域）	31 台	空调机组(四管制)
13	空调（实验室区域）	34 台	被动式空调机组
14	空调（实验室区域）	12 台	多联式变制冷剂流量空调器室外机
15	空调（实验室区域）	52 台	多联式变制冷剂流量空调器室内机
16	污水处理设备	13 套	

### （二）总体要求

1、中标人应依据《物业管理条例》、《保安服务管理条例》以及国家、上海市的有关法律、法规，参考上海市地方标准 DB31/T1210-2020《非居住物业管理服务规范》附录 D《医院物业专项服务规范》、《上海市房屋修缮工程技术规程》提供物业管理服务，并通过科学分配人员，规范化管理，使物业服务达标。

2. 服务机构：（1）中标人应根据物业管理区域的具体情况和合同约定，设置相适应的物业服务机构，为服务对象提供一站式服务。（2）投标人应有明确、清晰的组织架构，部门间和班组间的关系、职责应明确、清晰。

3. 人员配置：（1）投标人应根据招标文件要求和物业区域具体情况，配备数量充足的服务人员，并保证服务期限内人员稳定率在 80%以上，人员配置、工作时间等要素须符合国家相关劳动法律、法规规定；（2）服务人员应掌握物业管理基本法律法规，接受过专业技能培训，具备物业服务岗位技能，能正确使用相关专用设备；（3）物业主要管理人员应有担任过类似项目同类职位的工作经历，凡行政主管部门规定应持证上岗的，所涉岗位工作人

员具备相应证书，且能做到持证上岗；（4）服务人员应统一着装，保持良好的精神状态，主动、热情，用语、行为文明、规范。

4、管理体系建设及实施：中标人应建立并实施物业服务的管理体系，包括但不限于以下内容：（1）服务指南、服务规范；（2）服务程序或作业指导书；（3）服务质量监督、评价、改进制度；（4）服务满意度测评、投诉处理制度；（5）员工岗位责任制度、岗位职责和任职要求、岗位考核等人力资源管理制度；（6）消防安全、安全防范、应急处理等安全管理制度；（7）工程图纸、档案、竣工验收资料等物业档案文件管理、保密管理、信息系统管理等制度；（8）物业服务收费、维修资金管理、合同管理等财务管理制度；（9）设施设备运行管理、维护保养制度。中标人应采取措施，确保上述管理服务规章制度体系正常运行。

5、组织运行：（1）中标人应制订物业管理服务工作计划，并组织实施。（2）应设立24小时服务电话，建立规范工作机制和应对各类突发事件的响应机制。（3）应接受行政主管部门的行政管理和业主的合同履约监督，做好与服务对象的沟通交流，及时向其通报相关服务信息。（4）应对各项服务管理项目（包括专业分包项目）实施检查监管，并对专业服务企业的服务行为承担监督责任。（5）中标人可运用信息化、智能化等手段，促进管理效率和服务质量水平提高。

6、允许委托第三方专业机构承接的服务事项：（1）消防设施及设备系统，强电设施设备及医疗废水处理系统的专业维保；（2）专项保洁：包括办公区域空调、外墙清洗，室内精保洁，水箱清洗及水质检测。上述服务事项，中标人可自主实施，或委托专业机构提供服务，委托第三方须事先征得采购人同意，若行政主管部门对服务单位及操作人员有特定资质要求，须从其规定。

7、服务承诺、报价及踏勘：（1）投标人须承诺购买足额的雇主责任险和公众责任险。（2）投标人应根据自己的管理经验，结合项目实际，并考虑服务期内政策性调整、人工工资、福利、物价浮动等因素，提出详细的响应报价，报价方式为包干制固定金额，报价应当是供应商为提供本项目所要求的全部管理服务所发生的一切成本、税费和利润，包括工时费用、物耗费用、管理费用、税金及利润等。投标人可进行现场踏勘，以获得一切可能影响响应报价的直接资料，成交后，采购人将视供应商已确认现场条件和预计到可能发生的异常情况，若供应商以不了解或不完全了解现场为由提出额外费用，将不予考虑。

#### 8、服务需求表

序号	服务区域	工种	服务内容	服务时间	月均服务时长（小时）
1	全域	项目管理	全面管理，服务品质监控与提升	工作日 8:00- -17:00（8小时）	174
2			服务对象关系协调与维护，资料管理		174
3		保安	保安工作统筹和管理	工作日 7:30-17:00	174
4			门岗（东升港路）管理及服务，医疗纠纷接待秩序维护，		每天24小时

		定时巡逻			
5		消防监控和安全（视频）监控		1440	
6		门岗（规划一路）管理及服务	工作日 7:00-19:00	261	
7	保洁	保洁工作统筹和管理	工作日 8:00- 17:00（8小 时）	174	
8		综合楼一层		522	
9		综合楼二层		348	
10		综合楼三层		348	
11		综合楼四层		348	
12		综合楼五层		348	
13		地下车库、生物样本库等外围		522	
14		清洁卫生		外围（包含非机动车车棚、车 辆洗消棚等）	348
15					
16	公共 设施 设备 管理 维护	配电等设备设施巡查及简易维修	工作日 8:00 -17:00（8小 时）	348	
17		设备设施巡查及维修		174	
18		医废管理兼污水处理		174	
19	绿化 养护	绿化养护	工作日 8:00- 17:00（8小 时）	174	
20	会 务 服 务	前台接待服务（咨询、指引等）	工作日 8:00-12:00 13:00-17:00	174	
21		会场服务及信件分发	工作日 8:00-12:00 13:00-17:00	552	
合计				8217	

### （三）分项服务具体需求

#### 1、安保和秩序维护

内容及要求如下：

##### 1.1 门岗

——主出入口应安排 24 小时值班；

——对办公楼（区域）来访人员进行通报、登记、证件检查等，登记证件，杜绝闲杂人员进入办公楼（区域），必要时提供来宾引导服务；

##### 1.2 巡逻

——在全天候负责区域内，正门、边门、区域通道、围墙、办公楼、楼内餐厅、公共走道交通设有 24 小时保安、巡逻、执勤；确保管辖区内的治安秩序，做好防盗、防恐和防火等安全工作；

——按规定进行双休日和夜间巡逻检查，人防与技防相结合，加强对重点部位、重点区域检

查，无死角、无盲区，认真详细做好当班值班记录；

——定期巡视、试验、维修、更新消防器材和设备，指定有关人员负责保养、维修和管理；

——检查公共区域场所通道设施，门、窗防火门、装修现场、电梯、照明、阀门、灭火器材、消防箱、烟感、喷淋、空调和新风机房、送风和排烟装置、水箱、水泵机房等设施、设备的状态。发现有损坏，及时报修，并做好记录；

——检查大楼周围的保安防范动态，道路通畅及车辆停放状况，各类标识、设备、设施、环境卫生等状况，并做好记录；

——检查生物样本库及周边安全，确保安全设施有效运行，并做好记录。

### 1.3 道路交通管理

——车辆进入前，保安人员对进入车辆的进行记录，有序指挥进入；

——保持停车场所有通道畅通，如遇堵车，及时疏导；

——停车场严禁吸烟；停车场严禁带病车辆，特别是漏油车辆进入；车库或停车场内禁止堆放易燃、易爆物品；

——非机动车按指定车位停放，不得进入机动车车库

——车辆管理员及时掌握和加强对停车场、路面车辆管理，检查指挥进出车辆停放以及统计工作；每半小时或随机详细检查车辆车况，发现漏水（油）、未关好车门（窗）或未上锁等情况及时处理并通知业主，做好相关记录；

### 1.4 外来闯入处理

——发现可疑人员非法混入或闯入，及时报告管理处和监控值班人员，提供闯入人员外貌特征、闯入位置等信息；

——做好医疗纠纷接待和投诉举报接待场所的秩序维护，若来访人员出现暴力倾向及时逐级报警处理；

——监控值班人员加强监控和搜索，及时提供有效捕捉信息；

——安保人员加强巡逻，及时采取控制措施，管控各路口，保证重要部位、重点区域的警戒。

### 1.5 中央控制室（视频监控和安全监控）

——对安全出入口、内部重点区域实施安全监控，中控室实行每日24小时人员值班，保证监视监控设施24小时开通，出现报警信号后，立即赶到事发现场进行处理；

——保证各控制相、显示屏、信号灯、控制线路等的运作始终处于良好状态，各类操作按钮、手柄在自动位置，每班检查一次是否正常并做好记录；

——禁止非必要人员进入中控室，保证中控室环境清洁。

### 1.6 重大任务安保

——相关岗位人员应熟知岗位职责，在活动前对相关区域进行检查，加强对活动区域及沿途安全执勤和管控，防止无关人员闯入；

——确保活动区域安全巡查和车辆管理，防止意外情况发生；

——符合保密工作相关制度。

### 1.7 突发公共事件处置

应按照《上海市突发公共事件总体应急预案》要求：

——制定火灾应急预案、地震应急预案、防汛防台应急预案、生化事故应急预案、意外停电应急预案、电梯困人应急预案、燃气泄漏应急预案等突发公共事件应急预案；

——在物业办公室、监控中心、机房等室内张贴，每个楼层固定位置悬挂疏散示意图及引路标志；每年组织不少于一次的突发公共事件应急演练；

——当物业发生突发公共事件时，各岗位管理人员按规定实行岗位警戒，根据不同突发公共事件的现场情况应变处理，在有关部门到达现场前，保证人身安全，减少财产损失，并全力协助政府部门处理相关事宜。

## 2、消防管理服务

内容及要求标准如下：

(1) 应建立健全消防管理制度，建立消防责任制；明确专人维护、管理消防器材，保持其完好；

(2) 办公楼内应设置消防设施，保持消防通道畅通，办公楼明显位置设有消防设施平面示意图；

(3) 定期进行消防宣传，编制突发火灾应急方案，经常组织义务消防员的培训，每年组织一次消防火灾演练。

(4) 提供消防系统专业维保服务，包括对火灾自动报警系统，自动喷淋系统，室内灭火栓，排防烟系统，安全疏散、应急系统，防火门系统进行定期检查、例行维护保养、故障修复、设备更换及应急响应等；中标人负责对采购人的消防设施每月进行一次定期检查（具体检查内容应符合管理系统平台上月度申报计划内容），维保工作完成后，做好月度维保实施内容和结论上传至管理系统平台上；每半年进行一次全面检查保养工作（具体检查、保养、联动测试内容应符合平台半年度申报计划内容），并形成半年维护保养内容和结论文件上传至管理系统平台上；在保养工作范围之外，应给予采购人与消防系统相关联的系统维修项目全面技术指导，配合接受消防主管部门年检。

(5) 定期对火灾自动报警系统；自动喷淋系统；室内灭火栓；排防烟系统；安全疏散、应急系统；防火门系统等灭火系统进行巡视、检查和维护，如发现消防器材有异常情况，应及时报修；

(6) 按时对消防、喷淋、配电系统做启动测试，管道养护工作。将水管内污水排空，保证消防系统在应急处理中能正常运转，培训有关人员学会应急处理的方法；

服务标准如下：

(1) 严格执行消防法规，搞好消防管理工作，确保整个系统处于良好的状态；(2) 维保质量达到消防要求，保证系统开通率及完好率均为 100%；(3) 安全出口、疏散指示灯在火灾时应维持 90 分钟以上的照明时间，引路标志完好，紧急疏散通道畅通；(4) 消防水带每半年检查一次，应无破损、发黑、发霉现象；消防泵每月启动一次，每年保养一次；消火栓每月检查一次，保持消火栓箱内配件完好，阀杆每年加注润滑油并放水检查一次；探测器至少每三年进行一次清洗除尘；消防管道、阀门至少每二年进行一次除锈刷漆；保持各类设备设施完整、完好，在有效期内能正常运行与使用，检查记录详细；(5) 保证消防用水的基本储备，确保火灾险情时的应急灭火用水；(6) 每月对消防设备定期检查一次，重大节日增加检查次数，有故障时，维修人员应

及时到场；(7) 确保整个消防系统通过消防部门的消防年检，取得年检合格证，年检费用由中标人承担。

### 3. 公共设施设备管理及维护

内容及要求标准如下：

公共设施设备日常管理及维护范围包括：给排水系统、配电房、消防系统、监控系统、电梯系统、空调维保覆盖区域、医疗废水处理系统等所有建筑物设施。中标人应制订各系统设备中、长期日常管理及保养维护计划，并严格按计划执行。

所有维修工具、设备及物品耗材（包含照明灯、龙头、软管、钥匙、五金配件等各类日常高频配件）的提供及仓库保管、领用及日常管理工作，均由中标人负责，其中，服务期限内的维修零配件及材料费用不超过 1 万元由中标人承担，超出部分采购人负责。

雨污水管道养护，可燃气体报警，空调、电梯、信息设备、弱电设备的维保不在本项目招标范围内，由采购人另行委托专业单位实施，但中标人应制定相关监管制度，履行有关管理、协作配合、监督检查、记录及信息反馈等管理服务责任，并在日常工作中履行对这些设备的操作、运行管理事宜。如这些设备遇到故障等紧急情况，应立即与维保单位联系抢修事宜，并报采购人备案。

#### 3.1 给排水、供水系统

1) 建立正常用水、供水、排水管理制度，并根据实际使用情况制订年度设备、设施管理、维修保养计划及总体节能计划；

2) 节约用水，防止冒、滴、漏，大面积跑水事故的发生；

3) 保持供水系统的正常运转，定期检查水泵运转情况；

4) 定期检修维护供水系统管路、水泵、阀门、水表，保证其正常运转；

5) 保证排水系统的正常运转，防止阻塞；

6) 停水预先通知，以便做好安排。

服务标准：1) 每日一次对给水系统进行检查巡视，压力符合要求，仪表指示准确，保证给排水系统正常运行使用；2) 建立正常供水管理制度，防止跑、冒、滴、漏，对供水系统管路、水泵、水箱、阀门、机电设备等进行日常维护，每月检查、保养、维护一次；3) 定期对水泵房及机电设备进行检查、保养、维护；4) 及时发现并解决故障，维修合格率 100%；给排水系统发生事故时，维修人员在 10 分钟内到达现场抢修，一般事故的抢修做到不过夜；一年内无重大管理责任事故；根据现场情况，制定事故应急处理方案；制定停水、爆管等应急处理程序，计划停水按规定提前通知；5) 计量器具、压力仪表按规定周期送质检局校验；不得擅自采取地下水或直接从江河取水。做好节约用水工作。

#### 3.2 机电、照明及自动化系统管理

1) 对辖区内供电系统高、低压电器设备、明装置等设备正常运行使用进行日常管理和养护维修并根据实际使用情况制订年度总体节能计划；

2) 建立严格的配送电运行制度和维修制度；

3) 供电和维修人员持证上岗，做到发现故障、及时排除；

4) 保证公共使用的照明、指示、显示灯完好；电气线路符合设计、施工技术要求，线路负

荷要满足要求、确保发配电设备安全运行；

- 5) 停电限电事先出通知、以免用户措手不及；
- 6) 对临时施工工程有用电管理措施；
- 7) 发生特殊情况，如火灾、地震、水灾时，及时切断电源；
- 8) 负责对路灯、庭园灯电源的操作，保证供电正常；
- 9) 确保辖区内所有公共及专用照明灯管灯泡完好，发现损坏，及时调换；
- 10) 提供强电设施维保服务，每年出具两次用电安全检查报告，对比较重大故障排除时间不超过4小时。

服务标准：1) 对供电范围内的电器设备、仪器仪表定期巡视维护和重点检测，按照规定周期对变配电设施设备进行检查、维护，并做好记录；2) 建立各项设备档案、台账、维修记录，做到安全、合理、节约用电；建立严格的配送电运行制度、电器维修制度和配电房管理制度，配电室实行封闭管理，无鼠洞，配备符合要求的灭火器材；3) 及时排除故障，一般故障排除时间不超过2小时，维修合格率100%；加强日常维护检修，公共使用的照明、指示灯具线路、开关要保证完好，确保用电完全；4) 管理和维护好辖区内灯光亮化的设施；制定突发事件应急处理程序和临时用电管理措施，明确停、送审批权限；供电设备完好率达到99%、弱电设备完好率达到98%。一年内无重大管理责任事故。

### 3.3 电梯系统

- 1) 根据电梯的图纸资料和技术性能制订电梯安全运行和维修保养的规章制度。
- 2) 电梯运行管理和对机房设备、井道系统、轿厢设备进行日常运行管理和定期检查、维护、保养。
- 3) 健全电梯设备档案及修理记录；做（安排）好电梯安全年检工作。
- 4) 保持电梯轿厢（包括厢内）、井道、底坑、机房及各梯整流控制柜的清洁。
- 5) 负责所有电梯照明及内选外呼、层楼显示的巡视和修理。
- 6) 密切监视和掌握电梯的运行动态，及时做好需变动的电梯运行的调度、管理工作。

服务标准：1) 建立电梯运行管理、设备管理、安全管理制度，确保电梯按规定时间运行，安全设备齐全有效，通风、照明及其它附属设施完好；2) 严格执行国家有关电梯管理规定和安全规程，电梯准用证、年检合格证、维修保养合同等资料完备，电梯年检费用由中标人承担；3) 警铃或其它救助设备功能完备，称重装置可靠，安全装置有效无缺损，电梯运行无异常；4) 电梯出现故障后，及时报告采购人，联系并督促专业维保单位在2小时内到达现场进行维修。

### 3.4 空调系统

- 1) 确保空调正常运行，遇故障应1小时内及时处理。
- 2) 建立空调运行管理制度和安全操作规程，保证空调系统安全运行和正常使用。
- 3) 根据实际使用情况制订年度总体节能计划。

服务标准：1) 定期巡查设备运行状态并记录运行参数，每月检查空调主机，测试运行控制和安全控制功能，分析运行数据；2) 定期对空调系统电源柜、控制柜进行检查，紧固螺栓、测试绝缘，保证系统的用电安全，管道、阀门无锈蚀，保温层完好无破损，无跑、冒、滴、漏现象；3) 定期对空调系统设施设备进行能耗统计和分析，做好节能工作；在每个供冷期或供热期交替

运行之前，或系统停机一段时间后又重新投入运行时，必须对系统所有设施设备进行严格细致的检查、清洗、测试和调整，确定正常后方可投入运行；4) 空调系统出现运行故障后，及时报告采购人，联系并督促专业维保单位在 2 小时内到达现场进行维修。

### 3.5 医疗废物和废水处理系统

1) 按照医疗废物卫生管理规范要求配备专人负责实验室医疗废物的收集和转运，按规范进行岗位培训和个人防护；

2) 按规范做好医疗废物暂存场所和使用过设施的清洗和消毒，做好暂存场所安全和医疗废物转运交接工作，记录完整。

3) 提供医疗废水处理系统的专业维保服务，工作日上、下午各一次到现场进行工作，对污水处理站设备、管道、阀门、电气及自控仪表等硬件进行操作、检查、维护；同时，操作人员对处理工艺出水水质情况进行现场取样和手工监测分析 pH 及余氯指标、并将设备运行情况和指标监测情况记录台账；

4) 每月向采购人提供设备运行情况的书面总结报告；设备运行期间出现异常数据，应及时跟踪分析，并采取有效措施，若设备异常或人为原因造成排水超标现象，及导致环保行政处罚，责任由中标人承担；

5) 若需更换新设备，中标人应提供安装、调试服务，且保障设备正常运行；

6) 每月负责将处理后的污水水样送至有资质检测机构进行微生物指标检测(粪大肠菌：每月 1 次；沙门氏菌：每季度 1 次；志贺氏菌：每半年 1 次)，并向采购人提供合格的水质报告一份；废水检测费用由中标人承担。

### 4、环境卫生管理和保洁

环境卫生管理和保洁服务所需专用工具、设备及消耗材料等物资（包含但不限于：各类清洁工具、设备，清洁剂，卫生消毒用品，易耗品）的提供及存放、保管、领用等日常管理均由中标人负责。

内容及要求标准如下：

#### (1) 日常清洁及卫生管理

##### 4.1 大堂及楼层公共区域

——大堂内实行巡回保洁，每天清洁地坪次数视人流量和清洁状况而定，确保地面洁净有光泽，无垃圾杂物、灰尘污渍、无划痕、踢脚线、接缝、角落处洁净。遇雨雪天增加干拖把拖地次数，门口放防滑地毯及“小心地滑”警示牌，并经常清洗防滑地毯，保持地毯整洁无杂物；

——及时清洗、擦拭、清理垃圾箱，垃圾不超过箱容积的三分之二，箱体洁净，周围无抛洒垃圾、异味，每天指定时间内将垃圾倒至垃圾收集站；

——确保墙面、玻璃、桌椅等，玻璃大门无手印、无积灰、无水迹，保持光亮、干净，墙面、桌椅等整洁无积灰；低位墙、踢脚线、转角每周清洁一次，高位墙每月清洁一次，保持干净、无蛛网；

——大门、门框、门中轴、门边缝部位光亮、无痕迹、无灰尘。窗框、窗台无灰尘、无污渍，金属件表面光亮。空调出风口无灰尘、无污迹。门把手定期消毒，保持干净、无痕迹；

——楼梯扶手、栏杆、指示牌保持干净，金属件表面光亮、无污迹、无絮状物。指示牌每周

清洁一次，清晰无灰尘；

——天花板、公共灯具、风口，每月清洁2次，无积尘、斑点、无蛛网、水迹；

——室内排水管道、排水沟、窨井等管道沟渠，保持畅通，井道内无垃圾、无异味；

——做好室内控烟巡查，发现有人未在固定室外吸烟点吸烟及时劝阻和事后报告，发现烟蒂及时清洁处理；

——实验室区域保洁人员应在实验室授权后才能上岗作业，按照标准采取个人防护措施，听从指挥，按照规定路线开展清洁；

——做好生物样本库等重点场所周边的保洁和必要消杀，确保无散落垃圾、无积水、无积灰。

——做好清洁服务记录。

#### 4.2 电梯

——实行每日巡回保洁；

——轿厢内顶面和内侧墙壁保持光亮、无污迹，天花板无灰尘、蛛网；不锈钢材质部位定期做钢油护理；石材饰面的部位定期做晶面护理；

——按钮、扶手上无灰尘、污迹手印；天花板、出风口、照明无积尘、污垢；

——地面干净，定期对电梯内地毯吸尘清洗；保持地毯干净整洁，摆放规整；

——每周清理轿厢内导轨积灰、污垢、砂土；

——做好电梯清洁服务记录。

#### 4.3 消防梯及公共通道

——定期清扫台阶及边角，确保地面、阶梯（包括侧面）无垃圾、污迹、灰尘、水迹；

——楼梯扶手无灰尘，扶手边隔断玻璃无手印、污迹，公共通道踢脚线干净无灰尘；

——做好消防梯及公共通道清洁服务记录。

#### 4.4 外围

外围保洁频次为每周清洗两次，保洁要求如下：

——打扫、清洗地面的垃圾污迹等，确保室外地面干净、畅通，无堆放杂物、无积灰、无油渍、轮胎印；雨天无严重积水，冬天主干道上无积雪、积冰，废弃物及时清除；

——做好外围清洁服务记录。

#### 4.5 垃圾房

——垃圾房实行每日清扫，垃圾分类标识清晰，按照垃圾分类工作要求做好垃圾分类工作；

——垃圾房周围及垃圾房地面无散落垃圾、无污秽物；排水沟无淤泥及污垢；

——5-10月每天一次、其余时间每周一次消杀灭害，喷洒药水，防止害虫、细菌滋生；

——垃圾收集箱内外表面干净、无残留物、无异味、定时消毒；

——地漏口无杂物、堵塞；

——垃圾房内垃圾不过夜；

——做好垃圾房清洁服务记录。

#### 4.6 大楼平台

——平台地面无漂浮垃圾、砖块、木板、金属块等；

——排水沟无垃圾，排水沟口畅通，发现堵塞及时清理；

——平台无明显破损、脱落；

——做好平台清洁服务记录。

#### 4.7 卫生间

——卫生间实行每日巡回保洁；

——地面无垃圾、无污渍、无积水、定时消毒；地漏畅通无阻；

——喷洒消毒清洁剂清洗坐便、便池，保持其干净、无污垢、无异味、畅通，如发现堵塞及时报修；

——清洁墙面、隔断板，保持无污迹；

——洗手池无水锈、无皂迹、无毛发，对台面和洗手池进行消毒；

——保持洁具、镜面表面光洁明亮、无毛发异物、无擦痕、定时消毒；

——厕纸容器每日清倒至少二次，内部无满溢、无异味，外表无污迹；

——保持水龙头及其他配件、外露管道、洗手液盒、擦手纸盒、干手机等表面干净、无水迹、无污渍；洗手液、手纸及时添加；

——空气清新无异味，窗玻璃清洁无积灰；

——做好卫生间清洁服务记录。

#### 4.8 茶水间

——台面保持干燥无水迹水垢、无污迹；水槽无斑点、杂物、水垢；

——冷热水龙头表面光亮、无污迹；水龙头纱布一周一换；

——不锈钢水箱、烧水器表面无灰尘、无污垢；每季度清洗一次不锈钢开水箱，除去水箱内壁水垢；

——按规范操作饮水机、微波炉等电器，确保工作时间内开水供应；

——做好茶水间清洁服务记录。

#### 4.9 水泵房，设备机房及公共设施设备

——消防栓、消防箱、灭火器箱、公共设施表面干净、无灰尘。报警器、灭火器表面光亮、无污迹。喷淋盖、烟感器、喇叭无灰尘；监控摄像头、门警器表面光亮、无斑点；消防栓表面光亮、无灰尘；定期对水泵房，供水系统、变配电设施设备清洁；

——保持水泵房、设备机房环境整洁，确保无杂物、灰土，无鼠、虫害发生；

——做好清洁服务记录。

#### 4.10 广场、地面停车场、台阶

——保持地面干净、无垃圾；

——座椅、灯柱、雕塑、造景等设施清洁，无张贴物；

——各类指示牌、照明灯具、栏杆、反光镜等保持无污垢、清晰完好；

——办公楼各进出口台阶地面保持干净整洁，地垫无灰尘、水迹、污垢，纤维整洁成统一方向；

——做好广场、地面停车场、台阶清洁服务记录。

#### 4.11 绿地、花台、水池

——绿地、花台、隔离带周围无杂物垃圾，无积水；绿化带、花坛、盆栽植物无枯叶、烟蒂、

杂物；

——水池内无漂浮物、无杂物、无青苔、水质干净无异味；

——做好绿地、花台、水池清洁服务记录。

#### 4.12 地库

——保持地面无垃圾、无污垢（油渍）、无积水、无障碍物，空气畅通，灯泡、灯管、指示灯明亮、无积灰。定位杆、减速条完好明晰、无污垢、垃圾，反光镜干净明亮、无水迹、无污迹，消防通道无灰尘、无污渍、杂物；

——消防设施和灯具上无灰尘，消防箱外灭火器机箱、消火栓箱、警铃按钮外观红色鲜艳、表面无灰尘；

——地下室车库集水坑和排水沟畅通，盖板定期冲刷，保持清洁；

——灯具及各类管道无灰尘、无蛛网；

——做好地下车库清洁服务记录。

#### (2) 专项保洁

#### 4.13 办公区域空调清洗

1) 对全部空气处理机组深度清洗并对过滤器滤芯进行更换；

2) 对全部恒温恒湿机组深度清洗并对过滤器滤芯更换；

3) 对全部送风/回风/新风管道、VRV 多联机/风机盘管和送回风口进行深度清洗。

#### 4.14 外墙清洗

——清洗对象为大楼幕墙和铝板；

——服务单位和清洗人员需要具备高空作业资质和有效的《安全生产许可证》；

——清洗剂必须使用中性、环保、无腐蚀性的专业幕墙清洗剂。严禁使用强酸、强碱、去污粉、洗衣粉等非专用清洁剂；

——清洗完成后需达到通透光亮，无手印、无水痕、无污渍、无灰尘附着的要求。

#### 4.15 室内精保洁

——对物业区域内地面大理石、水磨石进行深度清洗，PVC 地板清洁后需打蜡处理；

——精洗剂和液蜡必须使用中性、环保、无腐蚀性的；

——作业完成后要确保大理石、水磨石、PVC 地板完全干燥、洁净，符合要求。

#### 4.16 饮用水箱清洗及水质检测

——至少每半年清洗、消毒一次，并作好记录台账。每季度对水质进行检测，并出具报告。

#### (3) 灭害管理

4.15 对公共区域定期用化学或物理的方法杀灭蝇蚊，喷洒药物，如滞留喷洒、空间喷洒、人工拍打等，以及使用粘蝇纸、灭蝇灯、毒蝇绳、捕蝇器等。在建筑物、外围、管道等处合理设置防鼠设施，交替使用粘鼠版，或鼠笼，更需及时进行检查，保证灭鼠效果；

4.16 清理卫生死角，及时清除室内外垃圾和水，堵洞塞缝，铲除“四害”栖息、孳生场所，在流行病多发期做好环境的清洁消毒工作；

4.17 在采购人牵头下，积极与四害消杀的第三方服务机构沟通联系，对其工作给与大

力配合支持，并进行持续的监控和管理，确保消杀任务顺利完成。要建立《消杀工作记录》，详细记录每次服务机构的工作内容、日期、时间段、范围、药品名称及浓度、实施人及消杀效果的评估等信息。

## 5、前台、会务接待服务

内容及要求标准如下：

### 5.1 前台接待

——负责前台服务热线的接听，做好来电咨询工作，重要事项认真记录并传达给相关人员，不遗漏、延误；

——负责访客接待、登记、引导工作，及时通知被访人员。对无关人员、上门推销和无理取闹者应拒之门外；

——大堂展厅文化展示内容的简单讲解；

——传递报刊、杂志、信件派发；

——其他交办的临时性工作任务。

### 5.2 会务接待

——会前准备：

1) 了解会议情况，确认会务接待要求，包括会议时间、与会人数与布置要求等；

2) 会议桌、会议椅摆放整齐；茶杯摆在座位的右上方，杯把一律朝右侧，摆放位置整齐；

3) 会议话筒、投影、会议屏等常规会议设备的准备；

4) 提前完成各项准备工作（包括会议可能需要的用品，如席卡、笔、纸、口罩等），站立会议室门口，做好引导服务。

——会中服务：

1) 与会人员来到会议室时，指引进入会议室入座；

2) 会议开始后，应在会场外等候 5 分钟，为迟到人员引导和上茶；

3) 随时留意会场状况，及时回应与会人员需求，视用茶情况进行续水服务。

4) 倒水量适宜，端放茶杯动作轻巧；

5) 会议期间，应根据室内温度情况，适时调整空调恒定温度。

——会后清理：

1) 会议结束与会人员离开会议室后，第一时间检查会场是否有与会人员遗忘物品，如有须及时联系业主方。

2) 待与会人员全部离开会场后，开始进行会场的清理和整洁工作；

3) 按规范要求做好杯具等会务用品的消毒工作；

4) 及时清洁消毒会议室，使会议室恢复原状；

5) 会议室不使用期间，应关闭门窗、灯、空调等设备。

## 6、绿化养护

养护范围 10253 平方米室外绿化(回填种植土约 5127 平方,厚 50cm)，包含但不限于：七叶树等上木苗木 503 株，山麻杆等灌木苗木 42 丛，珊瑚篱等下木苗木 6949 棵。中标

人需提供具体绿化采购、更换、摆放、养护、管理等方案，并严格按照采购人监管标准要求维护绿化。

服务基本标准：养护标准等级为二级，质量参照上海市园林绿化养护标基本标准，根据植物的生长习性和时节进行浇水排水、施肥、修剪、病虫害防治、松土除草、补栽、扶正支撑、绿地容貌、安全施工等，如有枯死及时复绿补植。

#### 6.1 草坪养护

——草坪交界处应边缘清晰，线条流畅和顺如切边，宽度不得大于 15cm、深度为 15cm、无露土；草坪在生长季节，长势旺盛、不枯黄、色泽正常、整齐雅观；

——草坪修剪应按三分之一原则适时进行修剪，超高草坪逐步修剪、达标，杜绝裸露径千草坪修剪要求平整美观、无明显高低差；无明显超高杂草不能有大坑洼积水；

——适时适量浇水、施肥、梳理、打孔、松土、修复、切边、修剪、除草等工作；

——草坪上无任何垃圾(枯枝、杂物)，保持草坪清洁、卫生；发生病虫害要及时防治、处理、防止其蔓延影响植物生长。

#### 6.2 乔灌等树木养护

——适时、适量施肥浇水，保证树木生长旺盛，叶色正常，枝干健壮肥料深浅、肥量、时间、施肥品种要适当，施肥后要回填土、找平、浇一次透水，不能有肥料裸露；板块生长要丰满、轮廓要清晰，长势旺盛、叶色正常；不能有残缺、绿篱不能有断层、要求面平侧垂；

——乔灌木及时清除杂草和松土。除杂草时不能伤及根系或造成根系与黄土裸露；松土规定：乔灌木半年松土 1 次、板块每月松土 1-2 次，施肥一道进行；

——遇台风及强雨雪天气后要及时进行护树，补好残缺，清除断枝，落叶垃圾使绿化尽早修复。

#### (四) 服务质量考核

对中标人服务质量考核分为月度考核和季度综合评审，由采购人组织实施，季度综合评审由月度考核汇总得出。月度考核和季度综合评审得分 85 分（含）以上为合格，85 分（不含）以下为不合格。月度考核为不合格的，每下降 1 分扣除当月服务费的 1%，服务期限内有两月度考核不合格的或季度综合评审不合格且整改不及时，采购人有权单方面解除合同。

物业管理服务质量月度考核表

评分项目	基本内容和要求	分值	评分标准	得分
行政管理 (12 分)	1. 建立科学的完善的管理制度；岗位责任制、技术操作规范齐全	3	发现不完善或遗漏的每项扣 1 分	
	2. 遵守项目管理规定，遵守安全管理通知等有关劳动纪律的其他要求。	3	发现一次扣 1 分，情况严重的不得分	

	3. 基础台账完备，考勤、培训、工作台账真实完善	3	发现不完善或遗漏的每项扣1分	
	4. 重视对员工的素质教育和定期培训；	3	培训计划不完善，培训实施不到位的发现一次扣2分	
服务人员管理(15分)	1. 根据相关规范要求着装，衣服整齐干净、佩戴工牌，特殊工种持证上岗。	2	不达标每项每处扣1分	
	2. 个人仪表得当，文明举止、礼貌用语，服务热情且及时，工作时间无不良表现。	2	不达标每项每处扣1分	
	3. 节约使用电、水等公共资源；爱护公共设施财产，严禁偷盗损；遵循保密规定要求。	2	不达标每项每处扣1分	
	4. 遵守项目管理规定，遵守安全管理通知等有关劳动纪律的其他要求。	2	不达标每项每处扣1分	
	5. 基本条件、技能知识符合要求标准；服从管理、配合工作、主动汇报；具有合理的工作计划安排，和问题处理协调能力。	2	不达标每项每处扣1分	
	6. 规范服务标准、服务流程，响应及时，无投诉现象	5	违反服务流程或服务不达标每次扣1分，有投诉本项不得分	
保洁(14分)	1. 主要出入口、大厅、公共通道：整体洁净，无污迹、杂物、灰尘、异味等。	2	不达标每项每处扣1分	
	2. 会议室、办公室、重要活动场所、厕所等室内场所：整体洁净，无污迹、杂物、灰尘、异味等。	2	不达标每项每处扣1分	
	3. 大厅石材晶面保养有亮度，玻璃干净明亮，地毯干净无异味。	2	不达标每项每处扣1分	
	4. 电梯（电梯间）、楼梯（楼道、楼梯间）、消防通道等：整体干净，无污迹、杂物、异味等。	2	不达标每项每处扣1分	
	5. 垃圾桶、垃圾堆放处等：及时处理垃圾、废物、烟头等。	2	不达标每项每处扣1分	
	6. 地下室（库）：洁净，无污迹、杂物、灰尘、异味等。	2	不达标每项每处扣1分	
	7. 废弃物处理过程得当，符合要求标准，对自然环境、设施设备和人员不会造成过大影响。	1	不达标每项每处扣1分	
	8. 消毒灭害工作彻底	1	不达标每项每处扣1分	
保安(10分)	1. 按规定进行24小时值班，做好日常交接班，并做好记录。	3	不达标每项每处扣1分	
	2. 室内消防栓及灭火器的月底检查记录	2	不达标每项每处扣1分	
	3. 建立特殊情况下的值班巡逻方案，并按方案执行。	1	未建立方案本子项不得分	
	4. 做好进出车辆引导、人员车辆登记等工作	2	不达标每项每处扣1分	
	5. 大厅人员协助做好访客接待、咨询解答、报刊杂志信件收发等相关工作。	2	不达标每项每处扣1分	

中控室管理 (6分)	1. 有明确的应急预案，遇到突发事件时，采取必要措施并及时报告管理中心和相关部门，编制并正式发布应急作业程序，应急事件有记录、并及时总结。	2	未建立应急预案扣2分，无应急事件记录和总结扣1分	
	2. 建立应急指挥网络，并标明联络点及其负责人和联系电话。	2	未建立应急指挥网络不得分	
	3. 中控室保持双人双岗值班，每班检查一次各类信号是否正常并做记录。	2	无双人双岗不得分	
绿化养护 (10分)	1. 室内外绿化环境整洁，绿化养护人员操作规范安全，服务态度良好。	3	不达标每项每处扣1分	
	2. 室内绿植配置合理，定期养护，如有枯死及时更换。	3	不达标每项每处扣1分	
	3. 室外苗木修剪及时，定期浇水施肥，病虫害防治，松土除草，苗木长势良好，如有枯死，及时补栽；花卉配置合理，美观；定期修剪草坪、绿篱等。	4	不达标每项每处扣1分	
会务 (10分)	1. 会场准备、服务流程符合要求	3	不达标每项每处扣1分	
	2. 对待接待人员态度礼貌、大方	3	不达标每项每处扣1分	
	3. 会务安排合理有序	4	不达标每项每处扣1分	
设施设备管理 (18分)	1. 房屋结构、涉及使用安全的部位进行检查并有记录，发现损坏及时安排专项修理并告知相关部门	2	不达标每项每处扣1分	
	2. 保持玻璃、门窗配件完好，开闭正常	2	不达标每项每处扣1分	
	3. 墙面、顶面粉刷层无大面积剥落，地坪、地砖平整，有缺损及时修补	2	不达标每项每处扣1分	
	4. 屋面泄水沟、室内外排水管道畅通	1	不达标每项每处扣1分	
	5. 对辖区内危险、隐患部位设置安全防范警示标志或维护设施	2	不达标每项每处扣1分	
	6. 消防系统、给排水系统、中央空调系统等确保功能的需要	2	不达标每项每处扣1分	
	7. 公共照明系统完好	1	不达标每项每处扣1分	
	8. 弱电及智能化系统完好	1	不达标每项每处扣1分	
	9. 发生电梯困人或其它重大事件时，即刻通知电梯维保单位，物业管理人人员须在五分钟内到现场应急处理，待专业维保人员到场后继续配合排除故障。	3	不达标每项每处扣1分	
	10. 重大节日前应对景观设施、设备设施系统进行安全、功能检查，保证节日期间各项设施运行正常	2	不达标每项每处扣1分	
应急处理 (5分)	暴风雨、雪、火情、安全事故等报告及时、采取必要措施、处理正确。	5	不达标不得分，如因管理或日常巡检不到位导致的重大安全事故，扣减20分	